



Manual de Acessibilidade

Organização: Nilton Luiz Menegon,
Talita Naiara Rossi da Silva e Luiz Antonio Tonin



Projeto Aviação Acessível
Secretaria Nacional de Aviação Civil - SAC
Ministério de Portos e Aeroportos
2023

FICHA TÉCNICA

Coordenação Geral

Luiz Antônio Tonin
Talita Naiara Rossi da Silva
Nilton Luiz Menegon

Projeto Gráfico - Capa e Contracapa

Desirreê Sayuri Toma Cezário da Silva
Gabriel Dalla Déa Machi Postal

Revisão

Larissa Peres Vitti de Carvalho
Talita Naiara Rossi da Silva
João Alberto Camarotto

Diagramação

Gabriel Dalla Déa Machi Postal
Dhara Winther de Castro Moreira

É proibida a reprodução total ou parcial desta obra sem citar as fontes



Dados Internacionais de Catalogação na Publicação (CIP) (Câmara Brasileira do Livro, SP, Brasil)

Manual de acessibilidade [livro eletrônico] /
organização Nilton Luiz Menegon, Talita Naiara
Rossi da Silva, Luiz Antonio Tonin. --
São Carlos, SP : Fundação de Apoio Institucional
ao Desenvolvimento Científico e Tecnológico,
2023. -- (Projeto aviação acessível)
PDF

Vários colaboradores.
Bibliografia.
ISBN 978-85-94099-27-3

1. Aeroportos - Medidas de segurança
2. Aviação civil - Brasil 3. Pessoas com
deficiência - Acessibilidade 4. Pessoas com
deficiência - Direitos I. Menegon, Nilton Luiz.
II. Silva, Talita Naiara Rossi da. III. Tonin,
Luiz Antonio. IV. Série.

24-211110

CDD-387.7360981

Índices para catálogo sistemático:

1. Brasil : Aeroportos : Acessibilidade :
Transportes aéreos 387.7360981

Aline Grazielle Benitez - Bibliotecária - CRB-1/3129

UFSCar

SUMÁRIO

PROJETO AVIAÇÃO ACESSÍVEL	10
PESSOAS COM DEFICIÊNCIA E ACESSIBILIDADE	11
O MODELO DE ACESSIBILIDADE INTEGRAL	12
PARTICIPANTES DO PROJETO	14
MANUAL DE ACESSIBILIDADE PARA A AVIAÇÃO CIVIL BRASILEIRA	18
1. FUNDAMENTOS	22
1.1. CONCEITUAÇÃO DA DEFICIÊNCIA	22
1.2. ACESSIBILIDADE E O MODELO DE ACESSIBILIDADE INTEGRAL	28
1.3. TEORIA DA ATIVIDADE	30
1.4. CONSIDERAÇÕES FINAIS DO CAPÍTULO	34
2. IDENTIDADE VISUAL	36
2.1. IDENTIDADE VISUAL DO PROJETO	36
2.1.1. Pictogramas das práticas de acessibilidade e dos locais de interesse em aeroportos	39
2.1.2. Aplicabilidade dos pictogramas na comunicação visual	45
2.1.3. Definição de diretrizes para a representação gráfica de mapas de localização e de fluxos	46
2.1.3.1. Mapa Humanizado	46
2.1.3.2. Fluxo de Passageiros	50
2.2. CONSIDERAÇÕES FINAIS DO CAPÍTULO	62
3. PRÁTICAS DE ACESSIBILIDADE INTEGRAL	64
3.1. FICHAS DE CARACTERIZAÇÃO DE PRÁTICAS DE ACESSIBILIDADE	65
3.1.1. Prescrição da Prática	66
3.1.2. Dimensão e Grupo da Prática	66
3.1.3. Código e Título da Prática	67
3.1.4. Pictogramas da Prática	68
3.1.5. Escopo e Abrangência da Prática	68
3.1.6. Descrição da Prática	69
3.1.7. Imagens da Prática	69
3.1.8. Referências Legais e Prescritivas da Prática	69
3.1.9. Níveis de Efetividade da Prática	69
3.2. GESTÃO	71
3.2.1. Gestão da Demanda de Passageiros, Acompanhantes e Equipamentos	72

3.2.2. Gestão de infraestrutura e de informações	74
3.2.3. Comitê gestor, parcerias e desenvolvimento de competências	76
3.2.4. Serviços de assistência durante o ciclo de viagem	77
3.2.5. Considerações finais sobre a dimensão Gestão	79
3.3. COMUNICAÇÃO	79
3.3.1. Recursos informacionais para planejamento de viagem	80
3.3.2. Recursos de informação e sinalização para orientação no aeroporto	81
3.3.3. Recursos estruturais para a segurança e direcionamento no aeroporto	83
3.3.4. Recursos comunicacionais para interação com atendentes do aeroporto e/ou companhia aérea	85
3.3.5. Recursos e procedimentos para compreensão das informações de viagem e uso dos equipamentos e instalações do aeroporto	86
3.3.6. Considerações finais sobre a dimensão Comunicação	88
3.4. DESLOCAMENTO	88
3.4.1. Recursos para acesso e deslocamento no aeroporto	88
3.4.2. Recursos e equipamentos para deslocamento no aeroporto	90
3.4.3. Recursos para embarque/desembarque e deslocamento na aeronave ...93	
3.4.4. Considerações finais sobre a dimensão Deslocamento	94
3.5. USO	95
3.5.1. Mobiliários e equipamentos para o atendimento ou autoatendimento ...95	
3.5.2. Recursos para o uso de sanitários e vestiários	97
3.5.3. Espaços preferenciais e ambientes dedicados ao atendimento e espera de pessoas com deficiência, acompanhantes e animais de serviço	98
3.5.4. Considerações finais sobre a dimensão Uso	100
3.6. CORRELAÇÕES ENTRE PRÁTICAS E ACESSIBILIDADE INTEGRAL	100
3.7. CONSIDERAÇÕES FINAIS DO CAPÍTULO	102
4. PROGRAMA DE TREINAMENTO	104
4.1. ETAPA 1 – LEVANTAMENTO DE NECESSIDADES DE TREINAMENTO ...	105
4.2. ETAPA 2 – PLANEJAMENTO DO TREINAMENTO	110
4.3. ETAPA 3 – AVALIAÇÃO DO PROGRAMA DE TREINAMENTO	117
4.4. CONSIDERAÇÕES FINAIS DO CAPÍTULO	121
5. SELO DE ACESSIBILIDADE	124
5.1. METODOLOGIA	124
5.2. PRÁTICAS E ESCALA DE ACESSIBILIDADE	126

5.3.	INSTRUMENTO DE AVALIAÇÃO	127
5.4.	FATORES PARA O SELO DE ACESSIBILIDADE	129
5.4.1.	Fator Adesão (FA)	130
5.4.2.	Fator Relevância (FR)	130
5.4.3.	Fator Efetividade (FE)	131
5.4.3.1.	Fator Efetividade para Operadores (FEop).....	131
5.4.3.2.	Fator Efetividade para Usuários e Passageiros (FEup).....	131
5.5.	FASES PARA O SELO DE ACESSIBILIDADE	132
5.5.1.	Fase 1 - Relevância por Usuários e Passageiros, Adesão e Efetividade por Operadores	132
5.5.2.	Fase 2: Adesão Operadores, Importância e Efetividade Usuários e Passageiros	133
5.6.	CONSIDERAÇÕES FINAIS DO CAPÍTULO	133

LISTA DE FIGURAS

Figura 1 - Modelo de funcionalidade de incapacidade da CIF	24
Figura 2 - Sistemas de atividades mediadas	31
Figura 3 - Sentido antropológico da Técnica.	32
Figura 4 - Elaboração do pictograma referente à prática "Balcão de informações acessível", por meio da decomposição de símbolos gráficos	39
Figura 5 - Exemplo dos pictogramas para o Departamento de Transporte norte-americano ^{3,4,5}	41
Figura 6 - Elaboração dos pictogramas Check-in, Check-in automático e balcão de informações.....	42
Figura 7 - Padronização de imagens de significados semelhantes.	43
Figura 8 - Reutilização dos pictogramas de práticas.	45
Figura 9 - Legenda para os mapas, incluindo pictogramas e esquema de cores por setor	46
Figura 10 - Pavimento 1 – Aeroporto Afonso Pena (Curitiba).	48
Figura 11 - Pavimento 2 – Aeroporto Afonso Pena (Curitiba).	49
Figura 12 - Pavimento 3 – Aeroporto Afonso Pena (Curitiba).	50
Figura 13 - Representação das linhas utilizadas para representação de fluxos.....	51
Figura 14 - Representação dos fluxos por meio de ângulos retos.....	52
Figura 15 - Representação dos fluxos sem interrupções.	53
Figura 16 - Representação dos fluxos com setas apenas ao final do percurso.....	53
Figura 17 - Representação dos fluxos de embarque.....	54
Figura 18 – Representação de mudanças de direção	54
Figura 19 - Exemplos de sobreposição de fluxos em elementos arquitetônicos.	55
Figura 20 – Representação de fluxos em relação a pictogramas.....	55
Figura 21 - Fluxos – Pavimento 1 – Aeroporto Afonso Pena (Curitiba).	56
Figura 22 - Fluxo de embarque – Pavimento 2 – Aeroporto Afonso Pena (Curitiba).	56
Figura 23 - Fluxo de Desembarque – Pavimento 2 – Aeroporto Afonso Pena (Curitiba).	57
Figura 24 - Fluxo de Conexões – Pavimento 2 – Aeroporto Afonso Pena (Curitiba).	57
Figura 25 - Fluxo de embarque entre pisos (completo) – Aeroporto Afonso Pena (Curitiba).....	59

Figura 26 - Fluxo de desembarque entre pisos – Aeroporto Afonso Pena (Curitiba).	60
Figura 27 - Fluxo de conexões – Aeroporto Afonso Pena (Curitiba).....	61
Figura 28 - Ficha de Caracterização da Prática (FCP).....	65
Figura 29 - Práticas de Acessibilidade: Dimensões e Grupos	67
Figura 30 - Exemplos de pictogramas	68
Figura 31 - Exemplos dos níveis de efetividade e descritores da FCP.....	71
Figura 32 - Matriz de correlação entre práticas de acessibilidade.....	101
Figura 33 Instrumento de Competências no Atendimento de Passageiros com deficiência no transporte aéreo	107
Figura 34 - Modelo de análise do desempenho competente no trabalho	109
Figura 35 - Questionário de Autoavaliação de Impacto do Treinamento no Trabalho a partir das competências	119
Figura 36 - Questionário de Autoavaliação de Impacto Global do Treinamento no Trabalho	120
Figura 37 - Metodologia para concessão do Selo de Acessibilidade.....	125
Figura 38 - Modelo de Selo de Acessibilidade para unidades aeroportuárias.	126

LISTA DE QUADROS

Quadro 1 - Detalhamento dos tópicos considerados para o referencial teórico na seção “Comunicação e Informação” da NBR9050/2020.	37
Quadro 2 - Uso do pictograma “A Acessibilidade”.	44
Quadro 3 - Práticas da Dimensão Gestão, grupo Gestão da Demanda de Passageiros, Acompanhantes e Equipamentos.	73
Quadro 4 - Práticas da Dimensão Gestão, grupo Gestão de infraestrutura e de informações.	75
Quadro 5 - Práticas da Dimensão Gestão, grupo Comitê gestor, parcerias e desenvolvimento de competências.	76
Quadro 6 - Práticas da Dimensão Gestão, grupo Serviços de assistência durante o ciclo de viagem.	78
Quadro 7 - Práticas da Dimensão Comunicação, grupo de Recursos informacionais para planejamento da viagem.	80
Quadro 8 - Práticas da dimensão Comunicação, grupo de Recursos de informação e sinalização para orientação no aeroporto.	82
Quadro 9 - Práticas da dimensão Comunicação, grupo de Recursos estruturais para segurança e direcionamento no aeroporto.	84
Quadro 10 - Práticas da dimensão Comunicação, grupo de Recursos comunicacionais para interação com atendentes do aeroporto e/ou companhia aérea.	85
Quadro 11 - Práticas da dimensão Comunicação, grupo de Recursos e procedimentos para compreensão das informações de viagem e uso dos equipamentos e instalações do aeroporto.	87
Quadro 12 - Práticas da Dimensão Deslocamento, grupo Recursos para acesso e deslocamento no aeroporto.	89
Quadro 13 - Práticas da Dimensão Deslocamento, grupo Recursos e equipamentos para deslocamento no aeroporto.	91
Quadro 14 - Práticas da Dimensão Deslocamento, grupo Recursos para embarque/desembarque e deslocamento na aeronave.	93
Quadro 15 - Práticas da Dimensão Uso, grupo Mobiliários equipamentos para o atendimento ou autoatendimento.	96
Quadro 16 - Práticas da Dimensão Uso, grupo Recursos para uso de banheiros e vestiários.	98

Quadro 17 - Práticas da Dimensão Uso, grupo Espaços preferenciais e ambientes dedicados ao atendimento e espera de pessoas com deficiência, acompanhantes e animais de serviço.....	99
Quadro 18 - Etapas do Programa de Treinamento.....	105
Quadro 19 - Sugestões para Levantamento de Necessidades de Treinamento.....	106
Quadro 20 - Formulário de análise de problemas de desempenho.....	110
Quadro 21 - Exemplo de análise de problemas de desempenho.....	110
Quadro 22 - Sugestões de Objetivos Instrucionais e Conteúdos para Programa de Treinamento voltado à Acessibilidade no Transporte Aéreo - Módulo 1.....	112
Quadro 23 - Sugestões de Objetivos Instrucionais e Conteúdos para Programa de Treinamento voltado à Acessibilidade no Transporte Aéreo - Módulo 2.....	113
Quadro 24 - Sugestões de Objetivos Instrucionais e Conteúdos para Programa de Treinamento voltado à Acessibilidade no Transporte Aéreo - Módulo 3.....	113
Quadro 25 - Sugestões de Objetivos Instrucionais e Conteúdos para Programa de Treinamento voltado à Acessibilidade no Transporte Aéreo - Módulo 4.....	114
Quadro 26 - Sugestões de Objetivos Instrucionais e Conteúdos para Programa de Treinamento voltado à Acessibilidade no Transporte Aéreo - Módulo 5.....	115
Quadro 27 - Sugestões de Objetivos Instrucionais e Conteúdos para Programa de Treinamento voltado à Acessibilidade no Transporte Aéreo - Módulo 6.....	116
Quadro 28 - Glossário de estratégias educacionais.....	117
Quadro 29 - Efeitos mensurados após a realização do treinamento.....	118
Quadro 30 - Grupos homogêneos de unidades aeroportuárias.....	129



PROJETO AVIAÇÃO ACESSÍVEL

Nilton Luiz Menegon e Talita Naiara Rossi da Silva



PROJETO AVIAÇÃO ACESSÍVEL

O Projeto MELHORIA DA ACESSIBILIDADE DA AVIAÇÃO CIVIL, publicamente conhecido como **Aviação Acessível**, foi desenvolvido pela Universidade Federal de São Carlos (UFSCar), com colaboração da Universidade de São Paulo (USP) e do Instituto Federal de São Paulo (IFSP). O projeto foi financiado pela Secretaria Nacional de Aviação Civil (SAC/MINFRA), por meio do Termo de Execução Descentralizada nº 03/2018, publicado no D.O.U. nº 242 de 18 de dezembro de 2018.

O projeto teve como objetivos:

- a) Compreender as principais barreiras à participação dos passageiros com deficiência no ciclo de viagem aérea;
- b) Elaborar um Manual de Acessibilidade para a Aviação Civil Brasileira;
- c) Desenvolver material de apoio para a capacitação de operadores aéreos e aeroportuários nos processos de atendimento no ciclo de viagem;
- d) Desenvolver instrumentos de avaliação para identificar a adesão e a efetividade das práticas de acessibilidade no setor;
- e) Desenvolver uma metodologia para a concessão de um Selo de Acessibilidade, indicando aos operadores aeroportuários e aéreos o seu estágio de desenvolvimento nos processos de atendimento aos PCDs e as rotas para o aperfeiçoamento dos seus serviços;
- f) Difundir as práticas de acessibilidade e avaliar os impactos do projeto no setor.

Para a consecução de tais objetivos, o projeto foi desenvolvido tendo como referência a metodologia de Pesquisa Ação, desenvolvida em cinco fases: Exploratória; Diagnóstico; Prognóstico; Difusão; e Avaliação.

Fase Exploratória: A fase exploratória teve como objetivo revisar estudos e experiências anteriores, identificar práticas de acessibilidade em aeroportos nacionais e internacionais e formular metodologias adequadas para a condução do projeto. O principal resultado dessa fase foi consolidado no Modelo de Acessibilidade Integral.

Fase Diagnóstico: A fase de diagnóstico aprofundou os resultados obtidos na fase anterior, avaliando a viabilidade de adoção das práticas identificadas, levando em consideração a realidade da aviação civil brasileira e a perspectiva dos usuários. Os resultados desta fase foram consolidados no Manual de Acessibilidade na Aviação Civil.

Fase Prognóstico: A fase de prognóstico articulou o estágio atual de acessibilidade na aviação civil brasileira com o estado futuro desejável no setor. Nessa fase foram estabelecidas diretrizes, critérios e indicadores que orientam as ações de operadores aéreos e aeroportuários. Os resultados dessa fase foram consolidados na Metodologia para a concessão do Selo de Acessibilidade.

Fase Difusão: A fase de difusão objetivou difundir no setor de aviação civil os resultados do projeto e a aplicação das metodologias desenvolvidas. O processo de difusão foi sustentado pela Plataforma Aviação Acessível, voltada para operadores aéreos, aeroportuários e usuários.

Fase de Avaliação: A fase de avaliação teve como objetivo avaliar o nível de aderência das companhias aéreas e operadores aeroportuários às práticas de acessibilidade na aviação civil, por meio da aplicação dos instrumentos desenvolvidos no projeto e da concessão do Selo de Acessibilidade para unidades aeroportuárias em todo o país.

PESSOAS COM DEFICIÊNCIA E ACESSIBILIDADE

As discussões em relação ao conceito de deficiência demonstram que ele é complexo, dinâmico, multidimensional e, sobretudo, que a presença de algum impedimento corporal não determina, isoladamente, a participação ou restrição da pessoa com deficiência em qualquer atividade. A realização de atividades e a participação, definida como o envolvimento em uma situação de vida, são determinadas na interação entre fatores individuais com os fatores ambientais e sociais. Esse paradigma da deficiência está presente na Convenção sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência das Nações Unidas, a qual foi construída com a participação ativa dessa população.

Pessoas com deficiência são aquelas que têm impedimentos de longo prazo de natureza física, mental, intelectual ou sensorial, os quais, em interação com diversas barreiras, podem obstruir sua participação plena e efetiva na sociedade em igualdades de condições com as demais pessoas (Brasil, 2014, artigo 1º).

Apesar dos avanços e do entendimento da deficiência sob a perspectiva dos direitos humanos, pessoas com deficiência ainda enfrentam diversas barreiras para a inclusão e participação social. Dentre estas se destacam a discriminação e estigmas

associados à deficiência e à falta de acessibilidade aos ambientes físicos, incluindo os transportes, e aos ambientes virtuais.

A acessibilidade é um direito que possibilita às pessoas com deficiência viverem de forma independente, exercerem sua cidadania e participarem da vida social. A acessibilidade se relaciona ao meio físico, aos transportes, à informação e à comunicação, incluindo sistemas e tecnologias, serviços e instalações abertas ao público ou de uso público e é fundamental o pleno gozo de todos os direitos humanos e liberdades fundamentais.

Na aviação civil, diferentes normas e resoluções abordam condições e procedimentos para grupos específicos de passageiros, entre os quais são incluídas pessoas com deficiência e pessoas com mobilidade reduzida. Na aviação civil brasileira, as questões de acessibilidade e atendimento às pessoas com deficiência são garantidas pela Agência Nacional de Aviação Civil (ANAC). Em sua normativa são apresentados os procedimentos relativos à acessibilidade, aplicando-se aos passageiros, operadores aéreos, operadores aeroportuários e prestadores de serviço.

As questões normativas e regulatórias são relevantes ao garantirem as condições básicas e definirem os papéis dos diferentes agentes na prestação dos serviços e atendimento aos passageiros na aviação civil. Porém, as relações entre deficiência e acessibilidade são construídas em um ambiente social com múltiplas interações. Nesse sentido, uma perspectiva mais ampla faz-se necessária.

O MODELO DE ACESSIBILIDADE INTEGRAL

O Modelo de Acessibilidade Integral é fundamentado na teoria da atividade. Essa teoria considera que toda ação humana é orientada a um objetivo e mediada por dispositivos técnicos e sociais. O poder agir de um sujeito dotado de competências singulares, em relação direta ou indireta com o agir de outros sujeitos, decorre de características socioambientais presentes no contexto no qual estão inseridos. Em termos de acessibilidade, a ação remete para quatro dimensões fundamentais: Gestão, Comunicação, Deslocamento e Uso.

Gestão: Características socioambientais que possibilitem o exercício das competências pelos agentes que realizam atividades de atendimento e pelos passageiros, bem como, o desenvolvimento e o aperfeiçoamento das mesmas. No ciclo de viagem, a dimensão Gestão engloba: as atividades de

coordenação, as parcerias e o desenvolvimento de competências nos processos de atendimento; a gestão da demanda de passageiros, acompanhantes e dos equipamentos disponíveis; os serviços de assistência durante todas as fases da viagem; e a gestão de infraestrutura e das informações relativas aos atendimentos.

Comunicação: Poder comunicar-se é uma condição básica para toda ação humana. Ela se dá de forma direta entre indivíduos, mediada ou não por artefatos; ou indireta, por meio de símbolos e sinais presentes no ambiente. No ciclo de viagem aérea, a dimensão de Comunicação engloba: os recursos informacionais úteis ao planejamento antes e após a viagem; as informações, sinalizações, orientações de percursos, orientações de segurança e de direcionamento no interior das unidades aeroportuárias; recursos comunicacionais para interação com atendentes do aeroporto e/ou companhia aérea; e recursos e procedimentos para compreensão das informações no ciclo de viagem e no uso dos equipamentos e instalações.

Deslocamento: Poder deslocar-se com autonomia e independência, mediado por auxílios técnicos e humanos, constitui uma outra dimensão básica para a efetividade da ação. No ciclo de viagem aérea, a dimensão Deslocamento engloba: recursos e equipamentos para deslocamento até à unidade aeroportuária e, no aeroporto, em suas áreas internas e externas; recursos para deslocamento e acesso nas operações de embarque e desembarque; e recursos para deslocamento do interior da aeronave.

Uso: Poder usar e realizar atividades comuns e corriqueiras possibilita a efetiva participação dos passageiros em um determinado ambiente. No ciclo de viagem aérea, a dimensão Uso engloba: as características dos mobiliários e equipamentos que possibilitem o atendimento/autoatendimento; recursos adequados para uso de banheiros, vestiários e espaços de higiene e cuidados pessoais; e os espaços preferenciais e ambientes dedicados ao atendimento e espera de passageiros, acompanhantes e animais de serviço.

Quando considerados de forma conjunta, as quatro dimensões da acessibilidade integral produzem como efeito sobre o ambiente, qualidades que possibilitam a ação dos sujeitos para o exercício e o desenvolvimento das suas competências. Em termos ideais, o ambiente deve permitir que o sujeito possa se orientar, sabendo onde está e para onde deve ir, e se comunicar com os demais

agentes presentes na situação; deve possibilitar que o sujeito se movimente de um ponto ao outro de forma livre e desimpedida; deve possibilitar o uso efetivo e a realização das atividades comuns a todos aqueles presentes na situação; e, por fim, deve possibilitar a ação dos sujeitos respeitando as suas competências e favorecendo o seu desenvolvimento. Tais características socioambientais devem favorecer a ação dos agentes, sejam passageiros ou atendentes. Dessas qualidades idealizadas resulta um mantra: orientar, comunicar, deslocar, usar e desenvolver.

PARTICIPANTES DO PROJETO

O Projeto contou com uma equipe composta por docentes, pesquisadores, pós-graduandos, graduandos e profissionais para apoio administrativo e técnico conforme apresentado a seguir:

Coordenadores

Carlos Eduardo Gomes Souza (Coordenador)/MPA/SNAC

Joana Grosskopf (Coordenadora)/MPA/SNAC

Sheila Mara Strack (Coordenadora)/MPA/SNAC

Nilton Luiz Menegon (Coordenador)/UFSCar/DEP/Doutor

Talita Naiara Rossi Silva (Coordenadora)/FMUSP/FOFITO/Doutora

Luiz Antonio Tonin (Coordenador)/UFSCar/DEP/Doutor

Nilva Lopes (Coordenadora)/UFSCar/FAI/Pós Graduada

Pesquisadores

Andre Ditomaso/IFSP/DC/Doutor

Heloisa Giangrossi Machado Vidotti/UFSCar/DEP/Doutora

João Alberto Camarotto/UFSCar/DEP/Doutor

Luis Ernesto Bueno Salazar/UFSCar/DES/Doutor

Marina Gregghi Sticca/FFCLRP/DPSI/Doutora

Miguel Antonio Bueno da Costa/UFSCar/DEP/Doutor

Rochele Amorin Ribeiro/UFSCar/DECIV/Doutora

Pós-Graduandos

Danilo Barbosa dos Santos/FFCLRP/DPSI/Mestrando

Flávia Helen Moreira da Silva/FFCLRP/DPSI/Doutoranda

Igor Santos/UFSCar/DEP/Doutorando

Larissa Peres Vitti de Carvalho/UFSCar/DL/Mestranda

Lucas Corrêa Toniolo/DEP/Mestrado/UFSCar/UFSCar/DEP/Mestrando

Luiz Ricardo Gonzaga Ribeiro/UFSCar/DAC/Mestrando

Raphael Rezende de Oliveira/UFSCar/DEP/Mestrando

Graduandos

Ana Carolina Mossini/FFCLRP/DPSI/Graduanda

Ana Eliza Rizzioli Martins/UFSCar/DEBE/Graduanda

Ana Laura Xavier da Silva/UFSCar/DEP/Graduanda

Bárbara Stefany Bispo Arruda/UFSCar/DCI/Graduanda

Beatriz Ferreira Cordeiro/UFSCar/DEP/Graduanda

Camila da Silva Santos/UFSCar/DTO/Graduanda

Caroline da Costa Dias/UFSCar/DTO/Graduanda

Caue Adabo Gastaldi/IFSP/DC/Graduando

Desirreê Sayuri Toma Cezário da Silva/UFSCar/DECIV/Graduanda

Dhara Winther de Castro Moreira/UFSCar/DEP/Graduanda

Elisandra Cristina Barbosa de Oliveira/UFSCar/DEP/Graduanda

Everton de Oliveira Rocha/UFSCar/DEP/Graduando

Felipe da Silva Lopes/UFSCar/DEP/Graduando

Fernanda Cristina Nunes da Silva/FMUSP/FOFITO/Graduanda

Gabriel Dalla Déa Machi Postal/UFSCar/DEP/Graduando

Gabriel de Souza Santos/UFSCar/DEP/Graduando

Gabriel Fernando Kotesky/UFSCar/DEP/Graduando

Gabriela Boniholi/UFSCar/DPSI/Graduanda

Giovanna Vitória Macedo Lopes/UFSCar/DECiv/Graduanda

Graziele Deliane Santos de Moura/UFSCar/DL/Graduanda

Guilherme Barros Maciel/UFSCar/DEP/Graduando

Guilherme Fernandes Felix de Almeida/UFSCar/DECiv/Graduando

Gustavo Borges de Mendonça/UFSCar/DECiv/Graduando

Heitor Gonçalves Sazaki/UFSCar/DEP/Graduando

Jean Carlos Cremonuzzi/IFSP/DC/Graduando

Jéssica Natália Kado/UFSCar/DEP/Graduanda

João Antônio Araujo e Souza/IFSP/DC/Graduando

João Vitor Ivo dos Reis/FMUSP/FOFITO/Graduando

Kelly Gomes Moreira Almeida/FMUSP/FOFITO/Graduanda

Kelly Gonçalves/UFSCar/DEP/Graduanda

Larissa Garcia Leal de Aquino Gonçalves/UFSCar/DEP/Graduanda

Laura Brandão Naranjo/UFSCar/DL/Graduanda

Letícia Gomes Stancov Fonseca/UFSCar/DEP/Graduanda

Leticia Rodrigues Pinaffi/UFSCar/DEP/Graduanda

Loueny Larissa Guerra Ferreira/UFSCar/DCSo/Graduanda

Lucas Anielo Ceoni/IFSP/DC/Graduando

Luca Battistini/UFSCar/DEP/Graduando

Marielle Cristina Luciano/UFSCar/DFisio/Graduanda

Marina Balieiro Rodrigues/UFSCar/DEP/Graduanda

Mateus Vinicius Carneiro de Campos/UFSCar/DEMEC/Graduando

Melissa Limonta/UFSCar/DEP/Graduanda

Paula Vitória Martins Larocca/UFSCar/DC/Graduanda

Pedro Evêncio Oliveira Teixeira/UFSCar/DEMec/Graduando

Pedro Morini da Mota/UFScar/DC/Graduando

Rebeca Baracho Moreira Sirio/UFSCar/DFisio/Graduanda

Renan Alves de Oliveira/IFSP/DC/Graduando

Richard Junior Maraschalchi da Cruz/UFSCar/DEP/Graduando

Sharon Bae/UFSCar/DEP/Graduanda

Thiago Costa Oliveira/UFSCar/DEP/Graduando

Vinicius Delgado Marcelino/UFSCar/DEP/Graduando

Vitor Corradini/UFSCar/DEMec/Graduando

Vitor de Lima Pastore/IFSP/DC/Graduando

Yasmim Kina Augusto Lima Motta/FMUSP/FOFITO/Graduanda

Yuri Soares/UFSCar/DEMec/Graduando

Apoio Administrativo

Fabrcio Francisco do Nascimento/UFSCar/DEP

Luan Ariel de Oliveira/UFSCar/FAI/Graduado

Sandra Marcia Gonçalves Pereira/UFSCar/FAI/Graduada

MANUAL DE ACESSIBILIDADE PARA A AVIAÇÃO CIVIL BRASILEIRA

O Manual de Acessibilidade para a Aviação Civil Brasileira tem como objetivo apresentar diretrizes e praticas de acessibilidade, assim como, um programa de treinamento para apoiar aeroportos e companhias aéreas na melhoria das experiências de viagem, principalmente, dos passageiros com deficiência, incluindo pessoas com transtorno do espectro do autismo (considerado deficiência para efeitos legais - Lei 12.764/2012).

O Capitulo 1, Fundamentos do Projeto “Aviação Acessível”, apresenta os conceitos sobre Deficiência, Acessibilidade e Acessibilidade Integral e o referencial da Teoria da Atividade, que nortearam o seu desenvolvimento.

O Capitulo 2, Identidade Visual, apresenta o desenvolvimento de uma estratégia de comunicação para mapear as praticas de acessibilidade no aeroporto, orientar passageiros em pontos-chaves do aeroporto, intermediar a comunicação interpessoal entre passageiros e atendentes, antecipar informações aos passageiros no planejamento da viagem e para definir uma comunicação visual, visando facilitar a compreensão dos conceitos, da estrutura e da aplicabilidade dos produtos desse projeto.

No Capitulo 3, Praticas de Acessibilidade, são apresentadas praticas relacionadas às dimensões fundamentais da Acessibilidade Integral, a saber: gestão, comunicação, deslocamento e uso. As praticas de acessibilidade foram identificadas

em aeroportos nacionais e internacionais. Para cada prática, foi elaborada uma Ficha de Caracterização da Prática (FCP), que está disponível no Apêndice I deste manual.

O Capítulo 4, Treinamentos, traz orientações para o desenvolvimento de processos de qualificação e de educação, respaldando ações educacionais no aprimoramento do serviço proporcionado para aqueles com deficiência ou mobilidade reduzida. No contexto do transporte aéreo, os investimentos na qualificação do pessoal de apoio presente nas diversas etapas da viagem são necessários a fim de garantir a qualidade do atendimento.

Por fim, o Capítulo 5 apresenta o Selo de Acessibilidade que constitui um instrumento de valorização e de reconhecimento dos esforços voltados para a melhoria da acessibilidade na aviação civil brasileira. O Selo visa retroalimentar o sistema, indicando aos operadores aeroportuários e aéreos o estágio atual em que se encontram em relação à acessibilidade integral e oferece direcionamentos para o desenvolvimento da infraestrutura, dos processos de atendimento e de gestão. O selo considera a perspectiva dos passageiros e usuários, possibilitando incorporar as contribuições destes para a evolução do sistema. A periodicidade do processo de concessão do Selo de Acessibilidade possibilitará a avaliação dos impactos das políticas públicas voltadas para a acessibilidade na aviação civil.



CAPÍTULO 1

Fundamentos

Talita Naiara Rossi da Silva e Nilton Luiz Menegon



1. FUNDAMENTOS

Este capítulo apresenta os conceitos e o referencial teórico que fundamentaram o desenvolvimento do Projeto “Aviação Acessível”, a saber: Deficiência, Acessibilidade e Acessibilidade Integral e a Teoria da Atividade.

1.1. CONCEITUAÇÃO DA DEFICIÊNCIA

Segundo a Organização Mundial de Saúde¹, a deficiência faz parte da condição humana, uma vez que quase todas as pessoas terão uma deficiência em algum momento de suas vidas e as dificuldades funcionais podem aumentar com o avançar da idade.

Historicamente, enfrenta-se o desafio de incluir as pessoas com deficiência, as quais, na prática, não têm acesso igualitário à saúde, educação, trabalho e vivenciam a exclusão nas atividades da vida social. No entanto, as respostas a essa população têm mudado, principalmente, em decorrência da mobilização e da organização das pessoas com deficiência, e pela tendência de compreender a deficiência enquanto uma questão de direitos humanos, conforme estabelecido na Convenção sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência das Nações Unidas promulgada em 2006¹.

O modelo biomédico compreende que a pessoa com deficiência precisa ser curada, tratada, reabilitada e habilitada, a fim de ser adequada à sociedade. Esse modelo é responsável, em parte, pela resistência da sociedade em aceitar a necessidade de mudar suas estruturas, suas atitudes para incluir as pessoas com deficiência e/ou de outras condições atípicas para que essas possam buscar seu desenvolvimento pessoal, social, educacional e profissional.

Em contraposição ao modelo biomédico, o modelo social da deficiência ou teoria da opressão social compreende que a deficiência não deve ser entendida como um problema individual, mas como uma questão eminentemente social, transferindo a responsabilidade pelas desvantagens vividas pelas pessoas com deficiência para a incapacidade da sociedade de prever e ajustar-se à diversidade humana.

Nessa perspectiva, o modelo social ressalta a opressão pelo corpo com variações de funcionamento e a relação de desigualdade estabelecida por ambientes

¹ Organização Mundial da Saúde. Relatório Mundial sobre a Deficiência. Tradução Secretaria de Estado dos Direitos da Pessoa com Deficiência de São Paulo, 2011.

com barreiras. Entende-se que a deficiência e a incapacidade não são características individuais que resultam de uma condição biológica, mas sim, relacionadas aos contextos sociais, culturais e ambientais constituídos por barreiras físicas, simbólicas e atitudinais^{2,3}.

Sob a perspectiva do modelo social, os modos singulares de ser e viver devem ser respeitados, assegurando os mesmos direitos e oportunidades para todas as pessoas. Tal modelo anseia por potencializar, empoderar e incluir socialmente, considerando o respeito à dignidade humana, à igualdade e à liberdade pessoal⁴.

O surgimento do modelo social da deficiência representou um avanço e uma ruptura com o modelo biomédico, contestando a rejeição da diversidade dos corpos e a sua patologização⁵. Entretanto, manteve-se a polarização conceitual entre biologia e sociedade. De um lado, a perspectiva biomédica, que trata a deficiência e a incapacidade como um problema centrado nos aspectos orgânicos. De outro lado, a perspectiva social, que se afasta do conceito biológico de deficiência e cria uma noção de incapacidade externa ao corpo, a qual é vinculada ao contexto e percebida como um fenômeno social². Ambas as perspectivas isoladas impedem a reflexão sobre a deficiência enquanto um fenômeno interacional, que inclui os aspectos individuais e sociais em uma relação dialética².

Por conseguinte, o desafio que se coloca é compreender as relações complexas entre os fenômenos biológicos e sociais, assim como, a deficiência e a incapacidade como resultantes das interações entre esses, conforme propõe a abordagem biopsicossocial². Essa abordagem incorpora a noção de sistema vivo e dinâmico, em interação com o meio ambiente, promovendo uma visão holística e integrada da funcionalidade e incapacidade humana². Tal posição de diálogo entre os modelos médico e social da deficiência fundamentou, por exemplo, a Classificação Internacional de Funcionalidade, Incapacidade e Saúde (CIF), publicada pela

² Sampaio RF, Luz MT. Funcionalidade e incapacidade humana: explorando o escopo da classificação internacional da Organização Mundial de Saúde. *Cad Saúde Pública* 2009; 25(3):475-483.

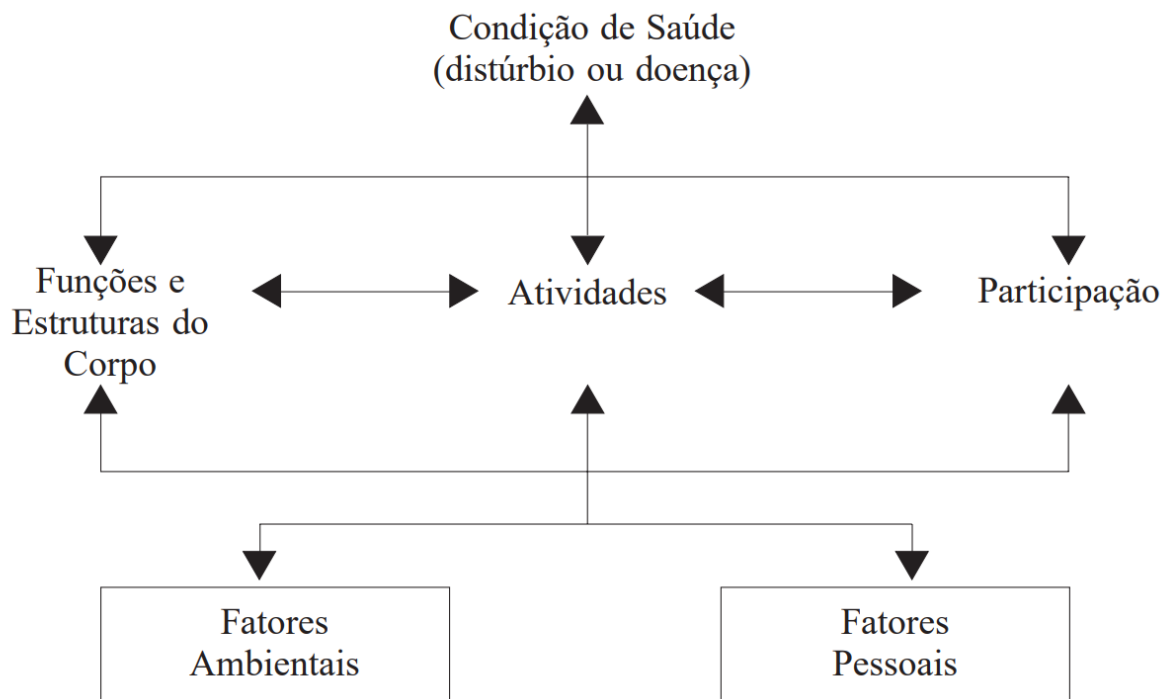
³ Diniz D, Barbosa L, Santos WR. Deficiência, direitos humanos e justiça. *SUR – Revista Internacional de Direitos Humanos* 2009; 6(11):65-77.

⁴ Andrade JMP. Vulnerabilidade e vulneração, quando as pessoas com deficiência passam a ser questão de direitos humanos? *Saúde e Direitos Humanos* 2009; 6(6):29-43.

⁵ Gaudenzi P, Ortega F. Problematizando o conceito de deficiência a partir das noções de autonomia e normalidade. *Ciência. Saúde Coletiva*, 2016; 21(10):3061-70.

Organização Mundial de Saúde em 2001^{2,3}. A CIF⁶ estabeleceu um modelo que define a funcionalidade e a incapacidade humana a partir da interação entre as condições de saúde e fatores contextuais (pessoais e ambientais), com as estruturas e as funções corporais, a atividade e a participação, conforme representado na Figura 1.

Figura 1 - Modelo de funcionalidade de incapacidade da CIF



Fonte: OMS⁶, p. 31.

A participação, definida como o envolvimento em uma situação de vida, não se origina apenas nos fatores individuais (estruturas e funções corporais), mas também é influenciada pela interação com os fatores contextuais – ambientais e sociais – na execução de uma atividade. Por outro lado, as interações entre os componentes do Modelo proposto na CIF podem resultar em restrição da participação, que representa problemas ou dificuldades enfrentadas no envolvimento em uma situação real de vida. Nessa perspectiva, a restrição da participação não é exclusivamente um atributo da pessoa, mas está relacionada às condições vivenciadas na interação com o ambiente social. Há pessoas com deficiência sem restrições de participação e há pessoas com restrições que resultam de doença ou outros problemas, que não uma deficiência⁶.

⁶ Organização Mundial da Saúde. Centro Colaborador da Organização Mundial da Saúde para a Família de Classificações Internacionais em Português. CIF: Classificação Internacional de Funcionalidade, Incapacidade e Saúde. Coordenação da tradução Cássia Maria Buchalla. 1. ed. São Paulo: Editora da Universidade de São Paulo, 2008.

As discussões sobre a experiência da deficiência apontam que essa é complexa, dinâmica e multidimensional e que a presença de uma condição de saúde e/ou deficiência não é por si só determinante da funcionalidade e da incapacidade⁶. Fatores ambientais como produtos, tecnologias, ambientes construídos, suportes, relacionamentos, atitudes, serviços, sistemas e políticas públicas podem se apresentar como facilitadores ou barreiras para a participação das pessoas com deficiência¹.

Nesse sentido, a Convenção sobre Direitos das Pessoas com Deficiência das Nações Unidas (CDPD) de 2006 compreendeu que:

“... Pessoas com deficiência são aquelas que têm impedimentos de longo prazo de natureza física, mental, intelectual ou sensorial, os quais, em interação com diversas barreiras, podem obstruir sua participação plena e efetiva na sociedade em igualdades de condições com as demais pessoas...”⁷ (Artigo 1º)

Com relação aos tipos de deficiência, o Decreto nº 5296 de 02 de dezembro de 2004⁸ estabeleceu as categorias deficiência física, deficiência auditiva, deficiência visual, deficiência mental, deficiência múltipla e pessoa com mobilidade reduzida, conforme breves considerações e definições apresentadas a seguir.

Deficiência física

A deficiência física caracteriza-se como:

“Alteração completa ou parcial de um ou mais segmentos do corpo humano, acarretando o comprometimento da função física. Apresenta-se sob a forma de: paraplegia; paraparesia; monoplegia; monoparesia; tetraplegia; tetraparesia; triplegia; triparesia; hemiplegia; hemiparesia; ostomia; amputação ou ausência de membro; paralisia cerebral; nanismo; membros com deformidade congênita ou adquirida, exceto as deformidades estéticas e as que não produzam dificuldades para o desempenho de funções.”⁸

As deficiências físico-motoras comprometem a realização de atividades que requerem força (agarrar, puxar, empurrar, levantar, etc.), coordenação motora, movimentos de precisão (preensão de pequenos objetos, escrever) e mobilidade (caminhar, subir escadas, correr). Esta última é afetada principalmente em caso de deficiência nos membros inferiores, o que implica no desenvolvimento de outras

⁷ Brasil. Secretaria de Direitos Humanos da Presidência da República. Novos comentários à Convenção sobre os direitos das pessoas com deficiência. Brasília: SNPD-SDH-PR, 2014.

⁸ Brasil. Decreto n. 5.296, de 2 de dezembro de 2004. Regulamenta as Leis nºs 10.048, de 8 de novembro de 2000, que dá prioridade de atendimento às pessoas que especifica, e 10.098, de 19 de dezembro de 2000, que estabelece normas gerais e critérios básicos para a promoção da acessibilidade das pessoas portadoras de deficiência ou com mobilidade reduzida, e dá outras providências. Diário Oficial da União 03 dez 2004; Seção 1:5.

habilidades que favoreçam a mobilidade, como deslocar-se utilizando equipamentos assistivos, por exemplo, muletas ou cadeira de rodas⁹.

Com relação ao nanismo, considera-se com essa deficiência física o homem que mede menos de 1,45 metro e a mulher com altura menor que 1,40 metro. Há mais de 200 tipos de nanismo catalogados, sendo o mais comum a Acondroplasia. Complicações ortopédicas, cardiorrespiratórias, otorrinolaringológicas e odontológicas podem estar associadas ao nanismo, levando ao desenvolvimento de obesidade, distúrbios do sono, problemas com o desenvolvimento neurocognitivo, além de dificuldades para alcance e deslocamentos.

Deficiência auditiva

A deficiência auditiva caracteriza-se como:

“Perda bilateral, parcial ou total, de 41dB ou mais, aferida por audiograma nas frequências de 500Hz, 1000Hz, 2000Hz e 3000Hz.”⁸

Em uma condição de perda total da audição, a pessoa terá afetada a sua capacidade de adquirir naturalmente a linguagem devido à dificuldade para ouvir a fala humana. A orientação espacial também fica comprometida pela impossibilidade de perceber as informações sonoras. Em caso de perda parcial ou redução da audição, apesar das dificuldades, a pessoa pode ter habilidade para compreender a fala humana e expressar-se oralmente. Essas pessoas podem utilizar leitura labial e a comunicação baseada na distinção das vibrações sonoras. As pessoas com surdez utilizam-se da linguagem de sinais e há pessoas que desenvolvem a linguagem oral⁹.

A deficiência visual refere-se à perda ou à redução parcial ou total permanente da capacidade de enxergar em ambos os olhos, sem possibilidade de melhora com tratamento clínico, cirurgia ou utilização de óculos e lentes. A diminuição da resposta visual pode ser leve, moderada, severa e profunda (baixa visão) ou ausência total de resposta visual (cegueira).

Deficiência visual

A deficiência visual caracteriza-se como:

“A cegueira é caracterizada pela acuidade visual igual ou menor que 0,05 no melhor olho, com a melhor correção óptica. A baixa visão define-se pela acuidade visual entre 0,3 e 0,05 no melhor olho, com a melhor correção óptica e/ou; quando a somatória da medida do campo visual em ambos os olhos for igual ou menor que 60.”⁸

⁹ Dischinger M, Ely VHMB, Piardi SMDG. Promovendo acessibilidade espacial nos edifícios públicos. Programa de Acessibilidade às Pessoas com Deficiência ou Mobilidade Reduzida nas Edificações de Uso Público. Florianópolis: Ministério Público de Santa Catarina, 2012, 136 p.

No caso de baixa visão, diferentes condições de saúde podem afetar estruturas distintas do sistema visual, comprometendo a visão de diversos modos, como perda de nitidez, perda de visão periférica ou central, manchas no campo visual, ofuscamento, incapacidade de distinção de cores, etc. Tais condições podem ocasionar dificuldades como não reconhecer uma face, não conseguir orientar-se ou deslocar-se em algum ambiente, não distinguir com nitidez elementos do ambiente físico (desníveis) ou não poder focar em um objeto para leitura. Em uma situação de cegueira, há pessoas que têm a percepção da luz e podem distinguir claridade, mas há outras com nenhuma visão residual. As pessoas com cegueira fazem uso de outros sistemas sensoriais, como auditivo e tato, para captar informações do ambiente e costumam utilizar bengala ou cão-guia para sua orientação espacial⁹.

Deficiência intelectual

A deficiência intelectual caracteriza-se como:

“Funcionamento intelectual significativamente inferior à média, com manifestação antes dos dezoito anos e limitações associadas a duas ou mais áreas de habilidades adaptativas, tais como: comunicação; cuidado pessoal; habilidades sociais; utilização dos recursos da comunidade; saúde e segurança; habilidades acadêmicas; lazer; e trabalho. “⁸

Considerando as pessoas com deficiência intelectual, cabe enfatizar que o desenho de ambientes acessíveis deve levar em conta, especialmente, aspectos referentes à segurança e à compreensão espacial, por exemplo, oferecer iluminação adequada, evitar excesso de informação visual, fornecer mensagens ou informações claras e com linguagem simples disponibilizadas através de suportes distintos⁹.

Deficiência múltipla

A deficiência múltipla caracteriza-se como:

“Pessoa que tem uma ou mais deficiências associadas⁸. Como exemplos, pessoas com deficiência física e visual, ou com deficiência visual e auditiva, ocasionando maior comprometimento da funcionalidade. “

O Projeto “Aviação Acessível” também tratou das questões de acessibilidade considerando as necessidades das pessoas com transtorno do espectro autista, consideradas pessoas com deficiência para todos os efeitos legais¹⁰.

O transtorno do espectro autista caracteriza-se por déficits persistentes na comunicação e na interação social em múltiplos contextos, incluindo déficits: na

¹⁰ Brasil. Lei n. 12.764, de 27 de dezembro de 2012. Institui a Política Nacional de Proteção dos Direitos da Pessoa com Transtorno do Espectro Autista; e altera o § 3º do art. 98 da Lei nº 8.112, de 11 de dezembro de 1990. Diário Oficial da União 28 dez 2012 (p. 2, col. 1).

reciprocidade social (capacidade de envolvimento com outros e compartilhamento de ideias e sentimentos), em comportamentos não verbais de comunicação usados para interação social e em habilidades para desenvolver, manter e compreender relacionamentos. Além dos déficits na comunicação social, o diagnóstico do transtorno do espectro autista requer a presença de padrões restritos e repetitivos de comportamento, interesses ou atividades. Os sintomas devem estar presentes precocemente no período do desenvolvimento e causar prejuízo clinicamente significativo no funcionamento social, profissional ou em outras áreas importantes da vida do indivíduo¹⁰.

Cabe salientar que a partir da concepção social da deficiência, compreendida enquanto uma experiência interacional e relacionada ao contexto, um grupo de trabalho foi instituído pelo Governo Federal Brasileiro para elaborar uma proposta para avaliação e reconhecimento das deficiências que considere também fatores contextuais, superando as caracterizações atuais adotadas na legislação nacional, que se restringem às funções e às estruturas corporais¹¹.

1.2. ACESSIBILIDADE E O MODELO DE ACESSIBILIDADE INTEGRAL

De acordo com a Convenção sobre os direitos das pessoas com deficiência⁷ e a Lei Brasileira de Inclusão da Pessoa com Deficiência¹², a acessibilidade é um direito que possibilita às pessoas com deficiência viverem de forma independente, exercerem sua cidadania e participarem da vida social. A acessibilidade se relaciona ao meio físico, aos transportes, à informação e à comunicação, incluindo sistemas e tecnologias, serviços e instalações abertas ao público ou de uso público.

No Brasil, a Associação Brasileira de Normas Técnicas na Norma Brasileira 9050/2020, estabelece os parâmetros de acessibilidade para as edificações, definindo-a como:

“... Possibilidade e condição de alcance, percepção e entendimento para utilização, com segurança e autonomia, de espaços, mobiliários, equipamentos urbanos, edificações, transportes, informação e comunicação, inclusive seus sistemas e tecnologias, bem como outros serviços e instalações abertos ao público, de uso público ou privado de uso coletivo,

¹¹ Brasil. Decreto n.11.487, de 10 de abril de 2023. Institui o Grupo de Trabalho sobre a Avaliação Biopsicossocial Unificada da Deficiência no âmbito do Ministério dos Direitos Humanos e da Cidadania. Diário Oficial da União 11 abr 2023; Seção 1:3.

¹² Brasil. Lei n.º 13146, de 6 de julho de 2015. Institui a Lei Brasileira de Inclusão da Pessoa com Deficiência (Estatuto da Pessoa com Deficiência). Diário Oficial da União 07 jul 2015; 127 (1):2-11.

tanto na zona urbana como na rural, por pessoa com deficiência ou mobilidade reduzida...” (p.2).

O Modelo de Acessibilidade Integral é fundamentado na teoria da atividade. Essa teoria considera que toda ação humana é orientada a um objetivo e mediada por dispositivos técnicos e sociais. O poder agir de um sujeito dotado de competências singulares, em relação direta ou indireta com o agir de outros sujeitos, decorre de características socioambientais presentes no contexto no qual estão inseridos. Em termos de acessibilidade, a ação remete a quatro dimensões fundamentais que foram aprimoradas a partir do conceito de acessibilidade espacial⁹: Comunicação, Deslocamento, Uso e Gestão.

Comunicação: Poder comunicar-se é uma condição básica para toda ação humana. Ela ocorre de uma forma direta entre indivíduos, mediada ou não por artefatos; ou indireta, por meios de símbolos e sinais presentes no ambiente. No ciclo de viagem aérea, a dimensão de **Comunicação** engloba os recursos informacionais úteis ao planejamento antes e após a viagem: as informações, sinalizações, orientações de percursos, orientações de segurança e de direcionamento no interior das unidades aeroportuárias; recursos comunicacionais para interação com atendentes do aeroporto e/ou companhia aérea; e recursos e procedimentos para compreensão das informações no ciclo de viagem e no uso dos equipamentos e instalações.

Deslocamento: Poder deslocar-se com autonomia e independência, mediado por auxílios técnicos e humanos, constitui outra dimensão básica para a efetividade da ação. No ciclo de viagem aérea, a dimensão **Deslocamento** engloba recursos e equipamentos para deslocamento até a unidade aeroportuária e no aeroporto, em suas áreas internas e externas; recursos para deslocamento e acesso nas operações de embarque e desembarque; e recursos para deslocamento no interior da aeronave.

Uso: Poder usar e realizar atividades comuns e corriqueiras possibilitam a efetiva participação dos passageiros em um determinado ambiente. No ciclo de viagem aérea, a dimensão **Uso** engloba as características dos mobiliários e equipamentos que possibilitem o atendimento/autoatendimento; recursos adequados para uso de banheiros, vestiários e espaços de higiene e cuidados pessoais; e os espaços preferenciais e ambientes dedicados ao atendimento e à espera de passageiros, acompanhantes e animais de serviço.

Gestão: Características socioambientais que possibilitem o exercício das competências pelos agentes que realizam atividades de atendimento e pelos passageiros, bem como, o desenvolvimento e aperfeiçoamento das mesmas. No ciclo de viagem, a dimensão **Gestão** engloba as atividades de coordenação, as parcerias e o desenvolvimento de competências nos processos de atendimento; a gestão da demanda de passageiros, acompanhantes e dos equipamentos disponíveis; os serviços de assistência durante todas as fases da viagem; e a gestão de infraestrutura e das informações relativas aos atendimentos.

Quando considerados de forma conjunta, as quatro dimensões da acessibilidade integral produzem como efeito, sobre o ambiente, qualidades que possibilitam a ação dos sujeitos para o exercício e desenvolvimento das suas competências. Em termos ideais, o ambiente deve permitir que o sujeito possa se orientar, sabendo onde está e para onde deve ir, e se comunicar com os demais agentes presentes na situação; deve possibilitar que o sujeito se movimente de um ponto ao outro de forma livre e desimpedida; deve possibilitar o uso efetivos e a realização das atividades comuns a todos aqueles presentes na situação; e, por fim, deve possibilitar a ação dos sujeitos respeitando as suas competências e favorecendo o seu desenvolvimento. Tais características socioambientais devem favorecer a ação dos agentes, sejam passageiros ou atendentes. Dessas qualidades idealizadas resulta um mantra: **Orientar, Comunicar, Deslocar, Usar e Desenvolver**.

1.3. TEORIA DA ATIVIDADE

No sentido original estabelecido pela psicologia social e cultural, o conceito de atividade constitui uma ação do sujeito orientada a um objeto (fim) e mediada por artefatos (*soft* ou *hard*). O desenvolvimento da Teoria da Atividade introduziu outros mediadores: as regras, normas, comunidade e a divisão do trabalho^{13,14} entrelaçados dentro de um sistema de atividades. No contexto do projeto, os elementos deste sistema de atividades foram assim constituídos:

¹³ Engeström Y, Miettinen R, Punamaki RL. (eds.). Perspectives on activity theory. Cambridge: Cambridge University Press; 1999, p. 19-38.

¹⁴ Simonelli AP, Rodrigues DS (orgs). Saúde e trabalho em debate: velhas questões, novas perspectivas. Brasília: Paralelo 15; 2013, p. 71-104.

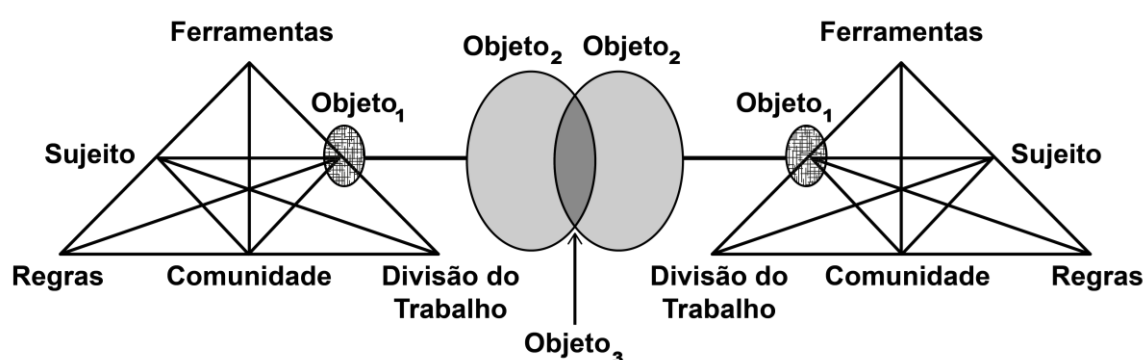
Os objetos (objetivos, finalidades) das ações neste sistema de atividades é a produção de acessibilidade na aviação civil;

Os sujeitos das ações são as pessoas com deficiência e os trabalhadores (aeroviários, aeroportuários, aeronautas, *handling*, serviço de atendimento pré-viagem e pós-viagem, agente de proteção da aviação civil, atendimento aos passageiros com deficiência, lojistas e concessionários);

Ainda, os mediadores técnicos (tecnologia assistiva e ajudas técnicas) e organizacionais (comunidade, normas e divisão do trabalho) das ações integrando agentes governamentais (Secretaria Nacional de Aviação Civil - SAC, Agência Nacional de Aviação Civil - ANAC, Ministério dos Direitos Humanos e Cidadania - MDHC) e agentes operacionais (INFRAERO, concessionárias de aeroportos, empresas aéreas nacionais e empresas de *handling*).

A Figura 2 esquematiza uma situação em que duas atividades constituem um sistema de atividades. Internamente cada atividade é constituída pelo sujeito da ação, objeto da ação (1) e os seus elementos mediadores. No acoplamento destas atividades emerge um novo objeto (2), parcialmente compartilhado pelas duas atividades; e, na conjunção desses objetos, emerge um objeto comum (3).

Figura 2 - Sistemas de atividades mediadas



Fonte: Adaptado de Engeström, 2001, p. 133.¹⁵

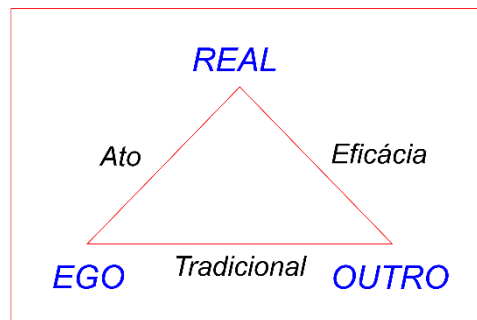
O termo ferramentas¹⁶, apresentado na Figura 2 designa ou equivale ao que definimos como tecnologias. Para explorar o conceito de tecnologia será considerado

¹⁵ Engeström, Yrjö. Expansive learning at work: toward an activity theoretical reconceptualization. *Journal Of Education And Work*, [s. l.], v. 1, n. 14, p. 133-156, 2001.

¹⁶ Um pedaço de rocha é algo da natureza. Quando selecionado por um antepassado humano para um fim qualquer e utilizado de uma forma específica, ele se transforma numa ferramenta ou instrumento. Assim, um instrumento ou ferramenta envolve um elemento material e um esquema de utilização (cognitivo e motor).

o aporte dado pela antropologia da técnica. No sentido antropológico, toda técnica ou tecnologia (assumidos aqui como sinônimos) é constituída de um lado por um artefato (*soft* ou *hard*) e por outro por uma ação humana. Nesta conceituação, a técnica (ou tecnologia) é definida como um “ato tradicional eficaz” por Mauss (1943)¹⁷. Esta definição é apresentada numa relação triangular entre o sujeito (ego), o mundo (real) e o outro (comunidade). Os termos da definição representam relações entre os pólos deste triângulo.

Figura 3 - Sentido antropológico da Técnica.



Fonte: Adaptado de Dejours, 1997, p.37.

O termo ato (ou atividade no sentido dado pela psicologia social cultural) constitui uma ação do sujeito sobre o mundo, mediada por artefatos. Assumimos que todo artefato, que no sentido amplo dado por este texto equivale ao conjunto de dispositivos técnicos utilizados na ação, é assimilado segundo duas dimensões: propriação e apropriação. A propriação remete àquilo que está incorporado (no artefato) e pressupõe determinados esquemas de utilização – engloba conceitos de cristalização e plasticidade¹⁸. A apropriação remete à transcendência daquilo que está dado pelo artefato e refere-se às capacidades humanas de criação nesta interação. Nas palavras de Christophe Dejours:

“... Assim, o ato sobre o mundo mediatizado por um instrumento demanda, de certa forma, um retorno, uma transformação, uma aprendizagem do corpo, que deve ter uma certa adequação com a materialidade daquilo que ele trata de transformar, mas que é também (...) tributário de uma cultura. (...) A técnica é sempre uma técnica do corpo...”¹⁵ (p. 36).

O termo eficaz remete ao resultado da ação, o seu sucesso ou insucesso no atingimento dos fins a que se destina. No plano conceitual, a eficácia se dá na relação entre o outro e o real, ou seja, resulta do julgamento feito por alguém externo à ação quanto aos resultados da mesma. Isso não significa que o sujeito que age não possa

¹⁷ Dejours C. O fator humano. Rio de Janeiro: Fundação Getúlio Vargas; 1997.

¹⁸ Béguin P. Argumentos para uma abordagem dialógica da inovação. Laboreal 2008; 4(2):72-82.

reconhecer por si os resultados da sua ação. O julgamento dos resultados da ação pelo outro tem a ver com o reconhecimento externo, com a validação e a valorização das competências do sujeito, ou seja, *“O julgamento é essencialmente uma ação do outro. De um outro ao qual, de qualquer maneira, o ego está ligado pela tradição”*¹⁵ (p. 37).

O termo tradicional remete para incorporação da técnica como prática social validada e reconhecida pela sua eficácia. A tradição é construída na relação entre o sujeito que age e o outro. Ainda nas palavras de Christophe Dejours:

“...A dimensão tradicional do ato técnico é então o que faz a ligação entre o ego e o outro, no triângulo da tecnologia; é a parte propriamente intersubjetiva, social ou cultural da construção de uma conduta técnica. Portanto, a técnica é não somente uma técnica do corpo, mas também uma técnica cultural...”¹⁵ (p. 36).

O aporte conceitual da antropologia da técnica (no geral), contribui e produz implicações sobre o entendimento da tecnologia assistiva (no específico). Considerando os três pólos do triângulo, podem ser construídas diferentes relações entre os elementos deste e o objeto do projeto, a acessibilidade. Particularizando para o sujeito ‘pessoa com deficiência’ (Ego), para o contexto da aviação civil ou do ciclo de viagem (Real) e para a comunidade envolvida (Outro) e analisando as interações entre esses elementos, derivam orientações para a busca por tecnologia assistiva que produza a eficácia da acessibilidade na aviação civil. Algumas considerações iniciais:

- a) Na mediação entre as pessoas com deficiência (Ego) e o contexto da aviação civil (Real), os artefatos (*soft* ou *hard*), mediadores desta relação, podem estar mais próximos do sujeito (por exemplo, um exoesqueleto) ou mais próximos do contexto (por exemplo, um sistema de veículos autoguiados - AGVs);
- b) Em qualquer caso, esses sistemas devem possibilitar que o sujeito se aproprie do mesmo, seja pelo conhecimento prévio das formas de funcionamento cristalizada nos artefatos, seja pela plasticidade que permita o sujeito adaptar seus modos operatórios ao mesmo, seja pela possibilidade do sujeito fazer uso das suas competências para apropriar-se do sistema;
- c) Na mediação entre o contexto da aviação civil (Real) e a comunidade (Outro), a eficácia da acessibilidade deve considerar como critério de avaliação o grau de autonomia e de independência produzida para o sujeito da ação;
- d) A avaliação da eficácia deve considerar também a universalidade dos artefatos em termos de abrangência de sujeitos que possam ser atendidos. Neste

sentido, sistemas que estejam posicionados mais próximos do contexto (como os AGVs citados) podem produzir efeitos de universalidade. Além disso, são mais coerentes em relação ao atual entendimento da deficiência, que associa a experiência de incapacidade à hostilidade do contexto em relação à diversidade, inerente à condição humana;

- e) Na mediação entre pessoas com deficiência (Ego) e a comunidade (Outro) os aspectos culturais e econômicos devem ser considerados;
- f) No campo cultural, a incorporação de artefatos deve considerar as competências requeridas dos usuários 'pessoas com deficiência' e dos trabalhadores para sua operação, assim como as interações que tais sistemas podem produzir com os demais usuários. Sistemas que possam ser compartilhados universalmente podem mais facilmente ser culturalmente absorvidos e aceitos;
- g) No campo econômico, a incorporação de sistemas que produzam acessibilidade deve considerar a operacionalidade das soluções em termos de custo e possibilidade de compartilhamento.

As considerações apresentadas neste tópico acoplaram aportes teóricos originários dos campos da teoria psicológica social e da antropologia da técnica. O enlace teórico que justifica a utilização destas é o papel mediador das tecnologias em qualquer sistema de atividades e a atividade em si como elemento constituinte da tecnologia.

1.4. CONSIDERAÇÕES FINAIS DO CAPÍTULO

Os conceitos e a teoria apresentados neste capítulo fundamentaram a elaboração e desenvolvimento do Projeto "Aviação Acessível". Cabe salientar a perspectiva interacional no entendimento da deficiência e da acessibilidade também no sistema de atividade, que é determinante para transformarmos o cenário atual da acessibilidade na aviação civil, a partir do envolvimento de diferentes atores sociais.



CAPÍTULO 2

Identidade Visual

Rochele Amorim Ribeiro, Gabriel Dalla Déa Machi Postal e
Thiago Costa Oliveira.



2. IDENTIDADE VISUAL

O trabalho de identidade visual foi desenvolvido com o objetivo de propor uma estratégia de comunicação interpessoal para: (i) Mapear as práticas de acessibilidade no aeroporto; (ii) Orientar passageiros em pontos-chaves do aeroporto; (iii) Intermediar a comunicação interpessoal entre passageiros e atendentes; (iv) Antecipar informações aos passageiros no planejamento da viagem; e (v) Definir uma comunicação visual para facilitar a compreensão dos conceitos, da estrutura e da aplicabilidade dos produtos deste projeto.

O desenvolvimento da identidade visual tem como princípio um estudo de pictogramas, referências presentes nas normas técnicas brasileiras de acessibilidade, de sinalização e de exemplos de identidade visual encontrados em aeroportos nacionais e internacionais. Como produto final, são propostos: (i) Conjunto de pictogramas referentes às práticas de acessibilidade e aos locais de interesse em aeroportos; (ii) Proposta de aplicabilidade dos pictogramas na comunicação visual; (iii) Diretrizes para a representação gráfica de mapas de localização e de fluxos de passageiros em aeroportos.

2.1. IDENTIDADE VISUAL DO PROJETO

A identidade visual do projeto “Melhorias da Acessibilidade da Aviação Civil” foi definida como o desenvolvimento de uma estratégia de comunicação visual a ser aplicada nos produtos a serem elaborados para esse projeto e na definição de diretrizes de comunicação acessível na aviação civil. Os principais produtos que se beneficiam da identidade visual são este Manual de Acessibilidade, a Plataforma Aviação Acessível e os Relatórios de avaliação da acessibilidade dos aeroportos.

Quanto às diretrizes de comunicação acessível, o uso da identidade visual visa nortear a aplicabilidade dos critérios de legibilidade, desenho universal e *wayfinding* ou navegação pelos ambientes para a representação gráfica do mapeamento do espaço construído do aeroporto.

O referencial teórico que serviu de base para o desenvolvimento da identidade visual, sobretudo os pictogramas e os mapas humanizados, foi composto por normas técnicas e manuais de referência da Aviação Civil, tanto no cenário nacional quanto

internacional, e que continham diretrizes técnicas de planejamento, elaboração e uso da identidade visual em aeroportos, sobretudo quanto à acessibilidade.

No cenário nacional, a norma de referência é a ABNT NBR 9050/2020¹ - Acessibilidade a edificações, mobiliário, espaços e equipamentos urbanos. O Quadro 1 descreve a aplicação dos conceitos contidos nesta norma.

Quadro 1 - Detalhamento dos tópicos considerados para o referencial teórico na seção “Comunicação e Informação” da NBR9050/2020 (continua).

Item	Descrição	Aplicação
5.1.1 Geral- Informação	As informações devem ser completas, precisas e claras. Devem ser dispostas segundo o critério de transmissão e o princípio dos dois sentidos.	Utilização de recursos visuais, táteis e/ou sonoros.
5.1.2 Transmissão	As informações podem ser transmitidas por meios de sinalizações visuais, táteis e sonoras.	Pictogramas, mapas táteis e recursos de audiodescrição.
5.1.3 Princípio dos dois sentidos	A informação deve ocorrer através do uso de no mínimo dois sentidos: visual e tátil ou visual e sonoro.	Aplicação em áreas públicas de uso comum, por exemplo, sanitários e indicações de rotas acessíveis.
5.2.1 Geral- Sinalização	A sinalização deve ser autoexplicativa, perceptível e legível para todas as pessoas.	Recursos de sinalização e informação devem estar presentes nas rotas de circulação e acesso a serviços, entradas e saídas, entre outros. Além disso, devem se enquadrar nas categorias: Informativa ou direcional ou de emergência.

¹ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS. ABNT NBR 9050: Acessibilidade a edificações, mobiliário, espaços e equipamentos urbanos. Rio de Janeiro: ABNT, 3ª. Edição, 2015.

Quadro 2 - Detalhamento dos tópicos considerados para o referencial teórico na seção “Comunicação e Informação” da NBR9050/2020 (conclusão).

<p>5.2.9.1 Linguagem visual</p>	<p>Informações visuais devem seguir premissas de texto, dimensionamento e contraste dos textos e símbolos, para que sejam perceptíveis, inclusive por pessoas com baixa visão. Com isso, a linguagem visual (símbolos e imagens) deve seguir especificações em relação ao contraste (5.2.9.1.1), legibilidade (5.2.9.1.2), letras e números visuais (5.2.9.1.3), símbolos visuais (5.2.9.1.4), luminância (5.2.9.1.5) e crominância (5.2.9.1.6).</p>	<p>Elaboração dos pictogramas e dos mapas de localização e rotas. Confecção de legendas e cores para identificação dos espaços.</p>
<p>5.3 Símbolos</p>	<p>Esta sinalização deve ser afixada em local visível ao público. Para isso, estabeleceu-se uma padronização de símbolos sendo estes: Símbolo Internacional de acesso – SIA (5.3.2); (Símbolo internacional de pessoas com deficiência visual (5.3.3), Símbolo internacional de pessoas com deficiência auditiva (5.3.4) e Símbolos complementares (5.3.5). Dentre os Símbolos Complementares tem-se símbolos referentes ao atendimento preferencial (5.3.5.1), pessoa com deficiência visual acompanhada de cão-guia (5.3.5.2), sanitário (5.3.5.3), circulação (5.3.5.4) e comunicação (5.3.5.5).</p>	<p>Elaboração dos pictogramas.</p>

Fonte: ABNT NBR 9050/2020.

No cenário internacional, foram considerados manuais sobre linguagem e comunicação na aviação civil:

ACRP AIRPORT COOPERATIVE RESEARCH PROGRAM. *Wayfinding and Signing Guidelines for Airport Terminals and Landside*². Tópicos relevantes: Diagrama de embarque e desembarque; Aplicação dos conceitos de navegação pelos ambientes; Mapa de fluxos entre pavimentos.

² AIRPORT COOPERATIVE RESEARCH PROGRAM. ACRP Report 52: Wayfinding and Signing Guidelines for Airport Terminals and Landside. Federal Aviation Administration. Washington, D.C: National Academy of Sciences, 2011.

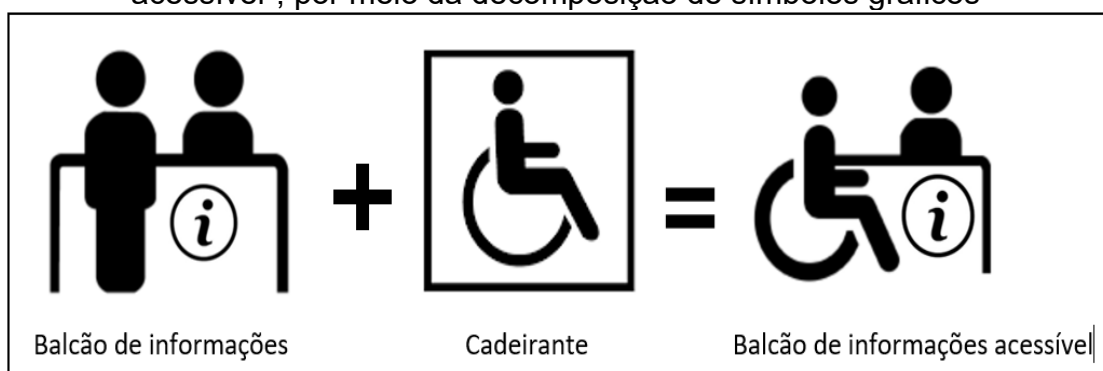
ACRP AIRPORT COOPERATIVE RESEARCH PROGRAM. *Enhancing Airport Wayfinding for Aging Travelers and Persons with Disabilities*³. Tópicos relevantes: Referência de pictogramas usualmente utilizados na Aviação Civil; Diretrizes para tipografia em sinalização de ambientes; Políticas de sinalização de fluxos; Uso de cores e contrastes para sinalização.

2.1.1. Pictogramas das práticas de acessibilidade e dos locais de interesse em aeroportos

Pictogramas são símbolos gráficos que representam a realidade de forma simplificada e esquemática, na qual a percepção e compreensão do seu significado ocorre de forma universal para todos os públicos, independente da língua nativa^{4,5}.

Desta forma, ao visualizar um pictograma, é possível compreender seu significado ao decompô-lo em elementos que o formam e, considerando um repertório pré-existente de associação de um símbolo a um determinado significado, interpretar a informação conjunta do símbolo gráfico. A Figura 4 exemplifica esta ideia de decomposição e de interpretação, cujo princípio foi usado para elaboração de pictogramas do projeto.

Figura 4 - Elaboração do pictograma referente à prática "Balcão de informações acessível", por meio da decomposição de símbolos gráficos



Fonte: Autores.

³ AIRPORT COOPERATIVE RESEARCH PROGRAM. ACRP-Research Report 177. *Enhancing Airport Wayfinding for Aging Travelers and Persons with Disabilities* 2017. The National Academies of Sciences, Engineering, and Medicine. Washington, DC: The National Academies Press. <https://doi.org/10.17226/24930>.

⁴ NEURATH, O. *International Picture Language: The first rules of Isotype*. Londres: Hassell Street Press, 1936.

⁵ GOMES FILHO, J. *Gestalt do objeto: sistema de leitura visual da forma*. 9. ed. São Paulo: Escrituras, 2013

Para subsidiar a construção dos pictogramas, foi realizada uma pesquisa bibliográfica sobre sinalização, desenho universal e orientação espacial pelos ambientes aplicada à aviação civil. Foi verificado que os pictogramas desenvolvidos pelo Instituto Americano de Artes Gráficas (*American Institute of Graphical Arts*, AIGA⁶) são a base da construção de pictogramas disponíveis em manuais usados nos espaços destinados aos transportes e serviços no cenário nacional e internacional. Foram consultados manuais internacionais de referência da aviação civil, que também recomendam a aplicação de pictogramas com base aos já desenvolvidos pelo AIGA

Complementarmente foi feita uma pesquisa em aeroportos nacionais e internacionais dos símbolos gráficos utilizados em cada um. A escolha das fontes de busca em aeroportos internacionais foi dada a partir do manual *Wayfinding and Signing Guidelines for Airport Terminal and Landside*². Em seguida, foi elaborada uma tabela comparativa entre os pictogramas utilizados pelos aeroportos consultados e os pictogramas propostos pelo AIGA e na ABNT NBR 9050/2015. Tendo em vista a grande variedade de opções de pictogramas para representar cada local do aeroporto, foi necessário estabelecer os seguintes critérios para adoção dos pictogramas deste projeto, por ordem de prioridade:

- a. adotar o pictograma já definido por ABNT, sobretudo a NBR 9050/2015¹;
- b. caso não haja definição na ABNT, decidir a adoção de um pictograma com base nas seguintes ações:
 - verificar as recomendações de representação definidas pelo AIGA⁶ e pelos manuais de referência internacionais,
 - verificar a frequência de símbolos gráficos que compõem o pictograma usados para representar determinados locais do aeroporto.

Entretanto, nos casos não enquadrados nesses critérios, foi feita a elaboração de um pictograma para o projeto, considerando os símbolos gráficos mais usados para representar significados semelhantes e o padrão de linguagem visual presente nos pictogramas desenvolvidos pelo AIGA^{op.cit.2}. Esse padrão foi adotado como referência, pois: (i) é um conjunto de pictogramas amplamente usado para a comunicação visual em transporte e serviços em nível internacional; (ii) é a base de linguagem visual dos pictogramas referentes à acessibilidade que constam nas normas técnicas (ex: NBR

⁶ AMERICAN INSTITUTE OF GRAPHIC ARTS. AIGA. *Symbol Signs*. Washington, D.C.: Dpt. of Transportation, 1974. Disponível em: <https://www.aiga.org/resources/symbol-signs>. Acesso em: 23 jun. 2021

9050). A Figura 5 ilustra parte do conjunto de pictogramas da AIGA^{op.cit.2} na área de transportes e serviços, comumente usados na comunicação visual em aeroportos.






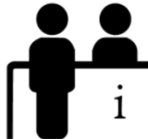
Figura 5 - Exemplo dos pictogramas para o Departamento de Transporte norte-americano^{3,4,5}



Fonte: Autores.

Como exemplo, foi realizada a elaboração de pictogramas para *check-in*, *check-in* automático e balcão de informações (Figura 6).

Figura 6 - Elaboração dos pictogramas Check-in, Check-in automático e balcão de informações

	Check-in	Check-in automático	Balcão de informações
Versão acessível			
Versão geral			

Fonte: Autores.

Por fim, foram elaborados pictogramas para as práticas de acessibilidade descritas nas fichas de caracterização disponíveis no Apêndice I. A elaboração dos pictogramas das práticas seguiu uma padronização de imagens de significados semelhantes, ou seja, muitas práticas possuíam referências que poderiam ser reutilizadas em outras práticas como, por exemplo, a prática correspondente aos “balcões acessíveis” tem em sua representação o pictograma de um “balcão acessível”, mais os elementos que compõe a especificidade da prática (Figura 7).

Figura 7 - Padronização de imagens de significados semelhantes

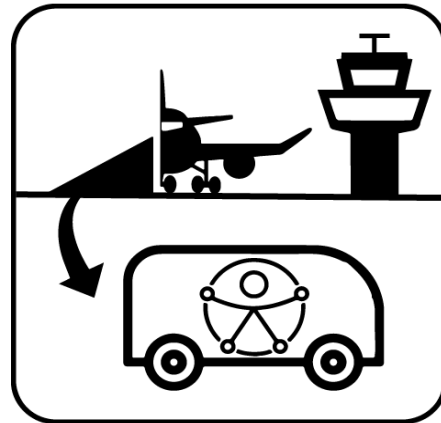


Fonte: Autores.

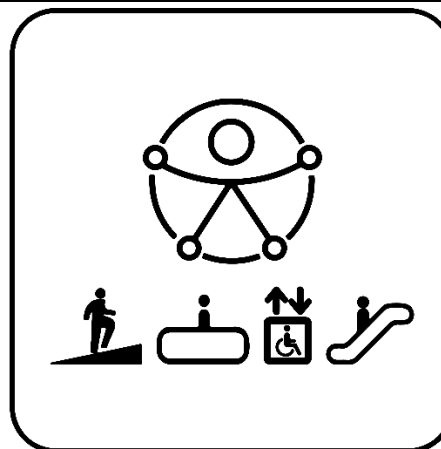
Para a confecção desses pictogramas de práticas, também utilizamos o pictograma “A Acessibilidade”, que é o pictograma oficial para acessibilidade da Organização das Nações Unidas (ONU). Esse pictograma foi utilizado com base nas condições estipuladas pelo Manual de Identidade Visual do Programa das Nações Unidas para o Desenvolvimento (PNUD), que pode ser visualizado clicando no link: [Manual de Identidade Visual ODS - PNUD](http://www4.planalto.gov.br/ods/publicacoes/manual-de-identidade-visual-ods-pnud.pdf) <<http://www4.planalto.gov.br/ods/publicacoes/manual-de-identidade-visual-ods-pnud.pdf>>. Esse pictograma foi utilizado em práticas que abrangem mais de uma deficiência, que não se traduzem de forma única ao uso de cadeira de rodas (Quadro 2).

Quadro 2 - Uso do pictograma “A Acessibilidade”

5800_DE: TRANSPORTE ACESSÍVEL DE PASSAGEIROS PARA EMBARQUE E DESEMBARQUE REMOTO OU ENTRE TERMINAIS

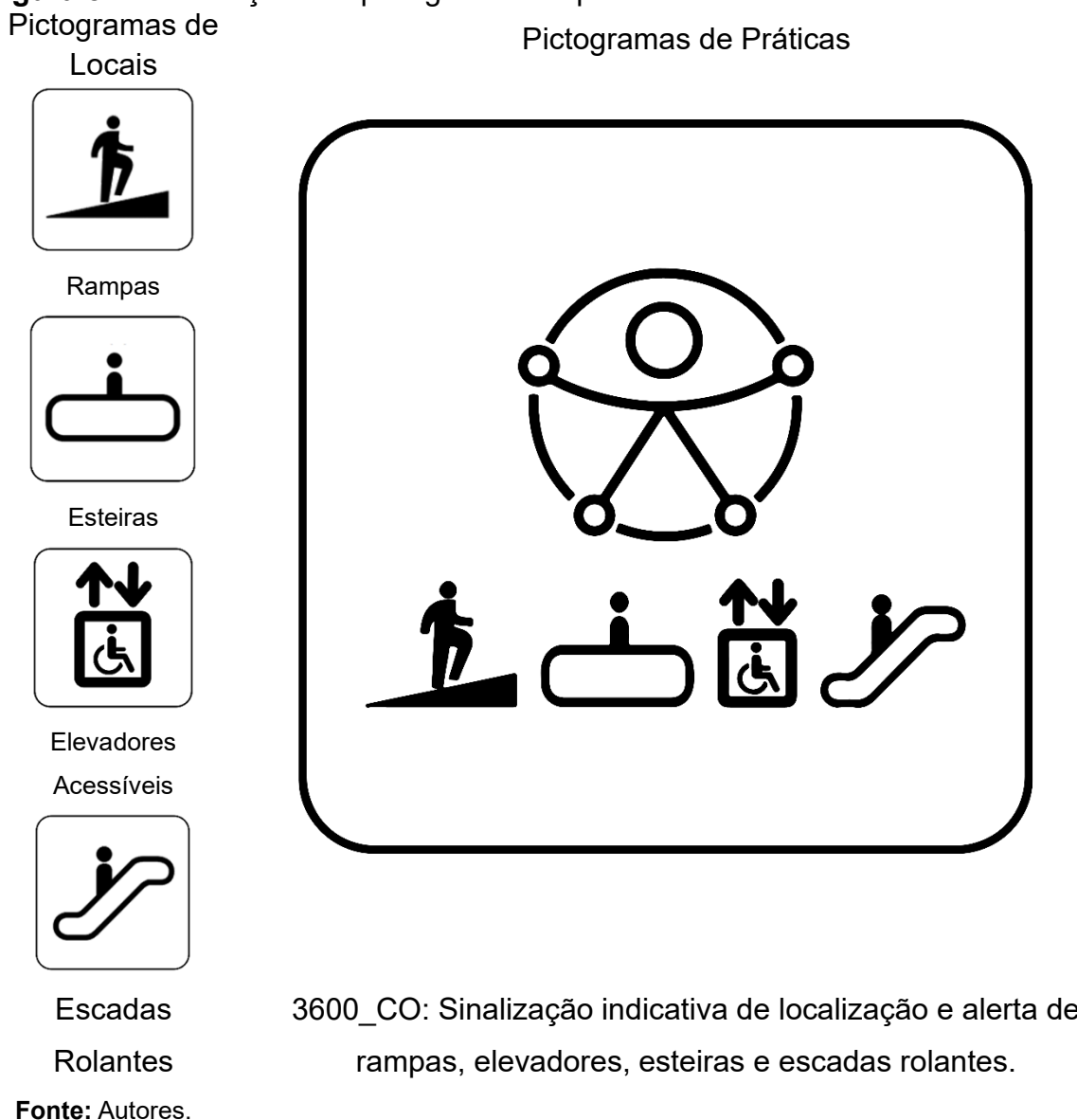


3600_CO: SINALIZAÇÃO INDICATIVA DE LOCALIZAÇÃO E ALERTA DE RAMPAS, ELEVADORES, ESTEIRAS E ESCADAS ROLANTES



Fonte: Autores.

Para manter a coerência entre os pictogramas criados, também foram (re)utilizados elementos comuns a outros pictogramas de locais (Figura 8). Esses pictogramas foram incorporados para manter o significado e a simbologia dos elementos utilizados na confecção dos pictogramas propostos, além de facilitar a compreensão e manter a unidade da Identidade Visual.

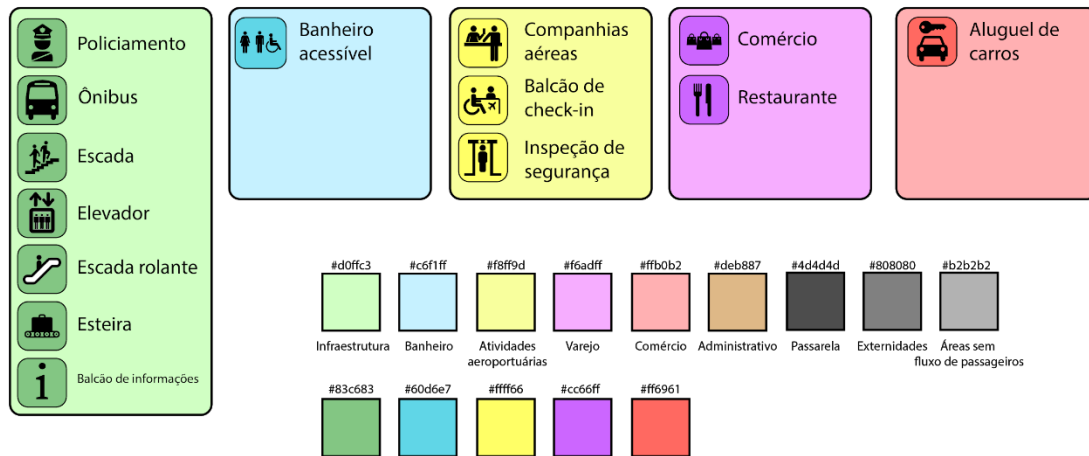
Figura 8 - Reutilização dos pictogramas de práticas

2.1.2. Aplicabilidade dos pictogramas na comunicação visual

A aplicação dos pictogramas foi feita nos mapas humanizados e de fluxos, bem como nas fichas de caracterização das práticas. Quanto aos mapas humanizados, a Figura 9 ilustra a legenda utilizada na inserção desse material no mapa do Aeroporto Afonso Pena (Curitiba), representado na seção 2.1.3 deste capítulo.

Para elaborá-la foram atribuídas cores aos pictogramas, sendo que cada cor está de acordo com a utilizada no mapa humanizado. Essas cores foram escolhidas a partir de referências que são explicadas no item 2.1.3.1- Mapa Humanizado.

Figura 9 - Legenda para os mapas, incluindo pictogramas e esquema de cores por setor



Fonte: Autores.

2.1.3. Definição de diretrizes para a representação gráfica de mapas de localização e de fluxos

Nesta seção são apresentadas as referências e as etapas de elaboração das diretrizes gráficas para os mapas humanizados para localização e mapas de fluxos dos passageiros para executar as principais funções no aeroporto.

2.1.3.1. Mapa Humanizado

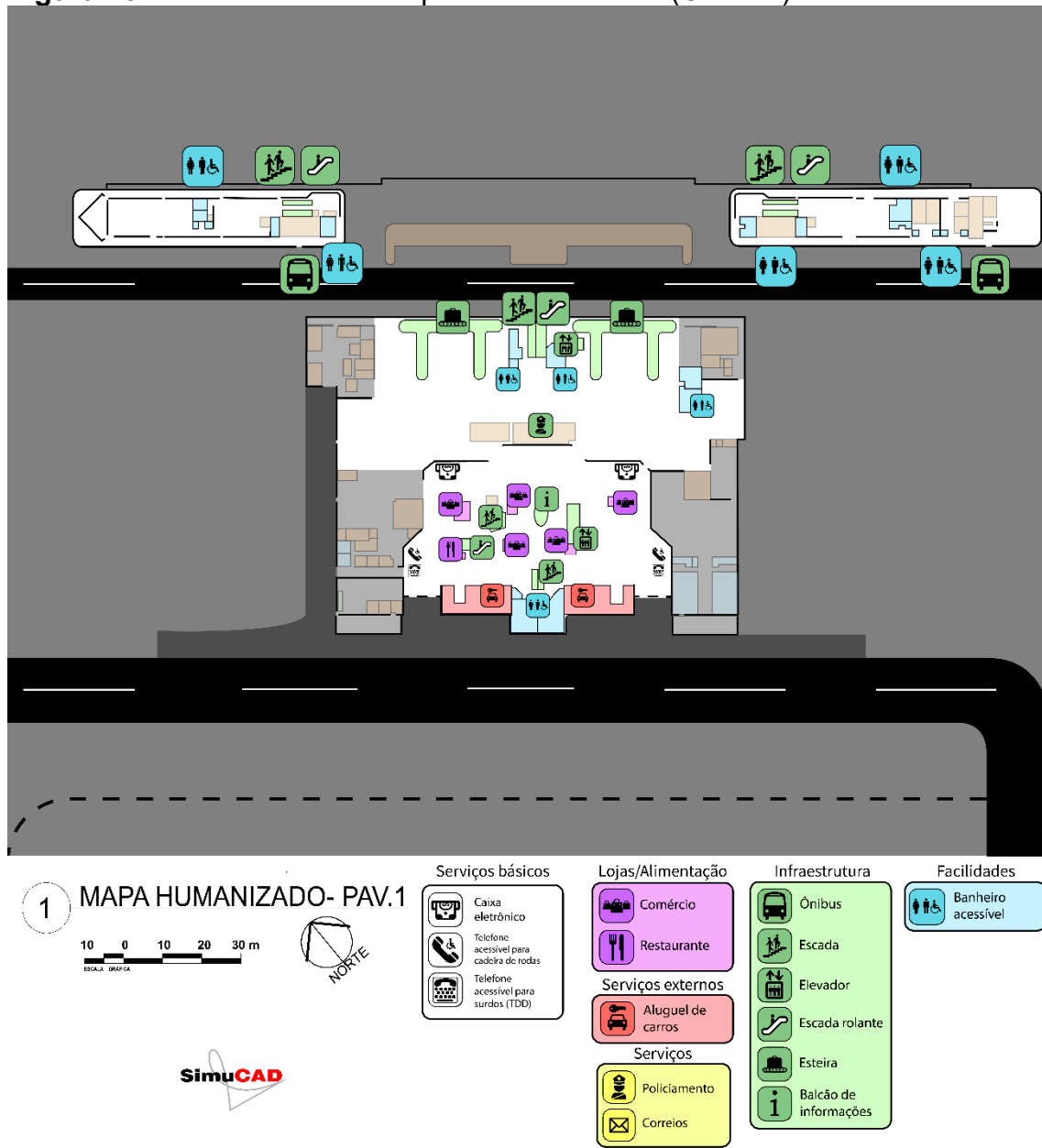
Para estipularmos as diretrizes para criação de mapas humanizados e, posteriormente, inserir sinalizações de fluxos de pessoas foi realizado um mapeamento da identidade visual utilizada em aeroportos de referências internacionais, como, por exemplo, aeroportos de Atlanta Hartsfield–Jackson (ATL), Singapura (Changi Airport (IATA: SIN, ICAO: WSSS), Munique -Franz Josef Strauss (MUC) e Londres Heathrow (LHL) e nacional, como o Aeroporto Internacional Tancredo Neves (Confins, CNF); com foco em características de traçado, contraste, cores, disposição de itens, escala e fluxo; além de representações 2D/3D/estática/dinâmica. A escolha do Aeroporto Tancredo Neves (Confins) como referência de aeroporto nacional se fez pelo fato deste possuir o mapa com mais elementos de acordo com as referências internacionais.

A partir dessa análise, foram identificados os seguintes parâmetros para a confecção dos mapas humanizados:

- Suprimir todos os elementos arquitetônicos que não interessam ao passageiro (paredes externas, de áreas administrativas, pilares, etc.);
- Manter o contorno (limite) da edificação;
- Aplicar diferenciação de cores para locais com funções diferentes;
- Aplicar diferenciação de cores para ambientes internos e externos;
- Esmaccer a delimitação das áreas não utilizadas pelos passageiros no aeroporto (áreas administrativas e áreas sem fluxo);
- Utilizar tons mais claros entre a cor do ambiente e do pictograma correspondente para que haja um contraste maior entre os elementos;
- Adotar borda nos pictogramas em forma de quadrado com arestas arredondadas.

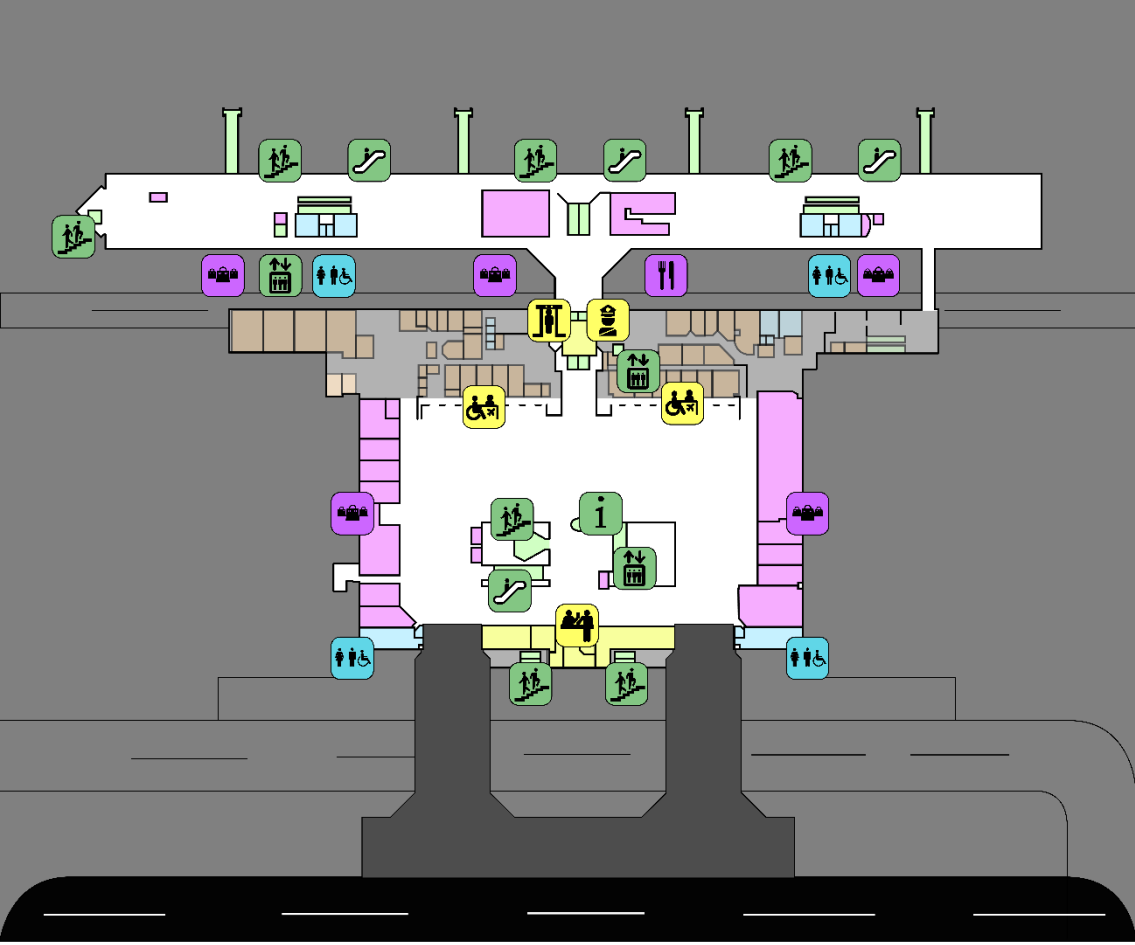
Como produto, foi realizado um estudo de caso com a aplicação do conteúdo estipulado no Aeroporto Afonso Pena (Curitiba), apresentado nas Figuras 10 a 12:

Figura 10 - Pavimento 1 – Aeroporto Afonso Pena (Curitiba)



Fonte: Autores.

Figura 11 - Pavimento 2 – Aeroporto Afonso Pena (Curitiba)



2 MAPA HUMANIZADO- PAV.2

10 0 10 20 30 m
ESCALA GRÁFICA

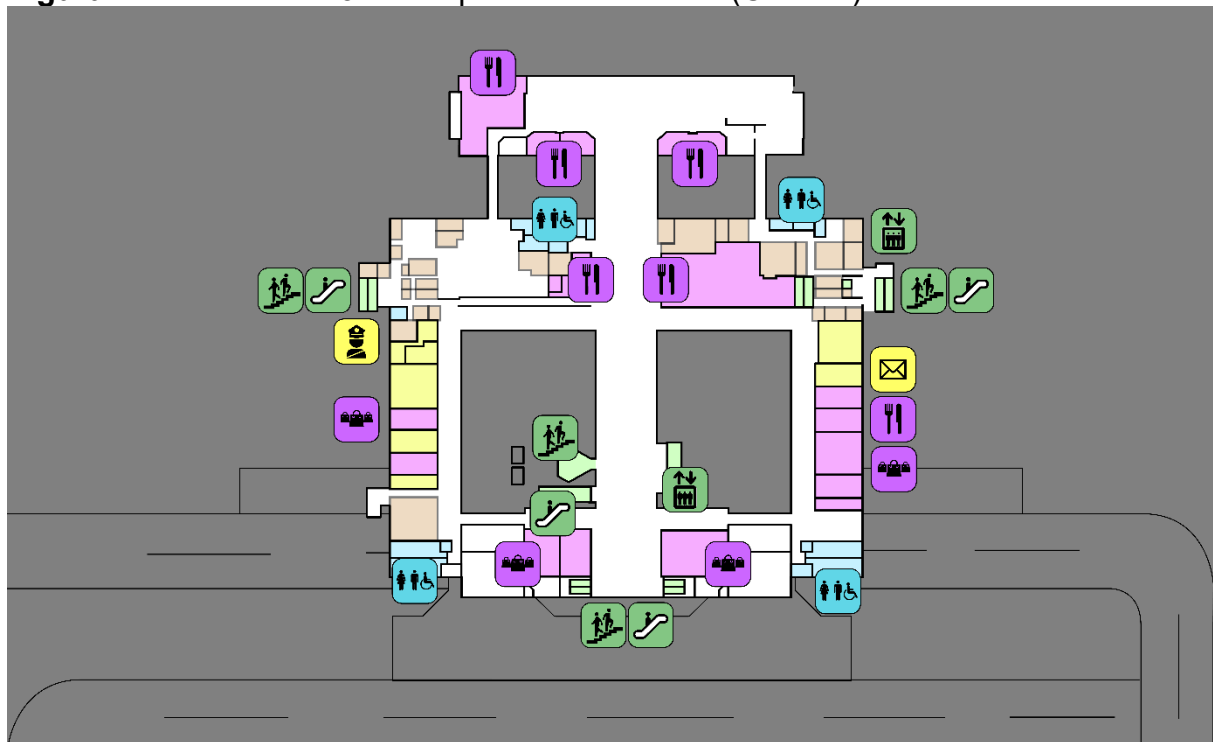
NORTE

SimuCAD

Serviços externos	Lojas/Alimentação	Infraestrutura	Facilidades
Aluguel de carros	Comércio	Ônibus	Banheiro acessível
Policiamento	Restaurante	Escada	
Companhias aéreas		Elevador	
Balcão de check-in		Escada rolante	
Inspeção de segurança		Esteira	
		Balcão de informações	

Fonte: Autores.

Figura 12 - Pavimento 3 – Aeroporto Afonso Pena (Curitiba)



3 MAPA HUMANIZADO- PAV.3

10 0 10 20 30 m
ESCALA GRÁFICA

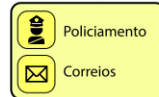


SimuCAD

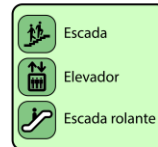
Lojas/Alimentação



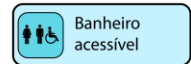
Serviços



Infraestrutura



Facilidades



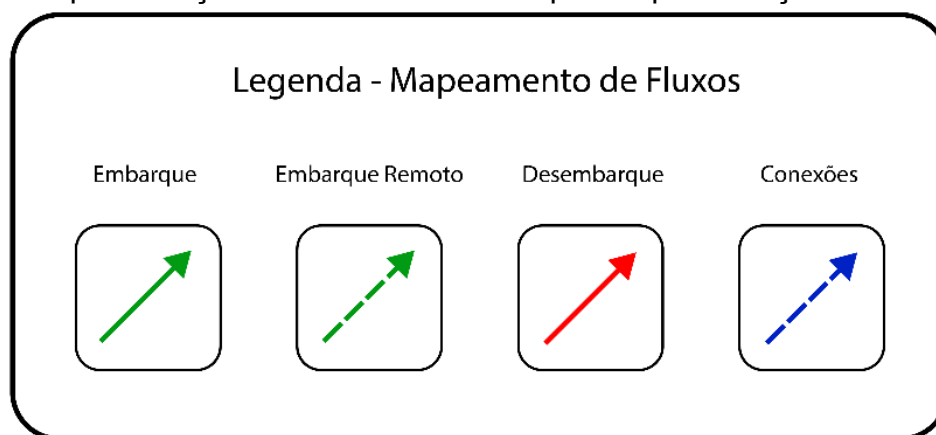
Fonte: Autores.

2.1.3.2. Fluxo de Passageiros

Assim como no caso do Mapa Humanizado, foi realizada uma busca por referências de mapas de fluxo em outros espaços com contato direto com público, como aeroportos, museus, shoppings e galerias, a fim de compreender parâmetros de interesse para a representação a ser desenvolvida pela equipe. Como exemplo de referências, temos o Aeroporto Internacional de São Francisco e a National Gallery, de Londres. Em seguida, foram desenvolvidos parâmetros para a representação de fluxos, além de implantá-los no estudo de caso do Aeroporto Afonso Pena (Curitiba), conforme listado a seguir:

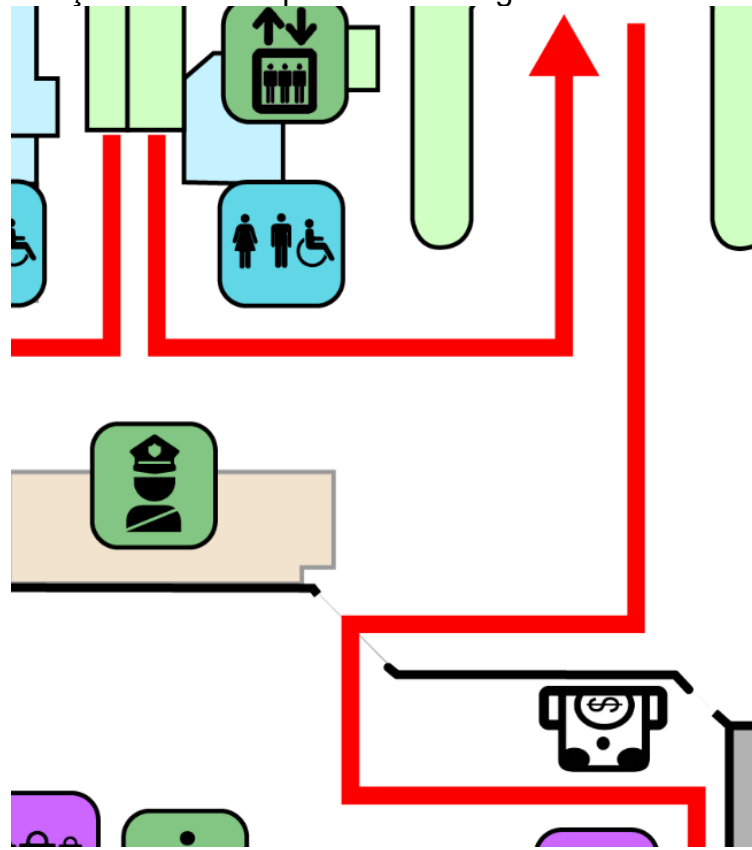
- a. Diferentes representações para diferentes fluxos (cor, tracejado) (Figura 13);
- b. Mudança de direção de deslocamento representada somente em ângulos retos (Figura 14);
- c. Linhas contínuas e sem interrupção para indicar trajetos, evitando poluição visual (Figura 15);
- d. Setas apenas no fim do percurso para que o mapa fique mais limpo (Figura 16);
- e. Adoção de linhas tracejadas para representar fluxos de exceções, por exemplo, nos fluxos de “Conexões” e “Embarque Remoto” aplicados no estudo do Aeroporto Afonso Pena (Curitiba) (Figuras 17a e 17b);
- f. Evitar mudanças de direção na representação do trajeto para uma melhor interpretação do mapa pelo usuário (Figuras 18a e 18b);
- g. Não sobrepor o fluxo aos elementos arquitetônicos, pois isso prejudica a coerência do mapa (Figura 19);
- h. Não sobrepor o fluxo aos pictogramas. (Figuras 20a e 20b).

Figura 13 - Representação das linhas utilizadas para representação de fluxos



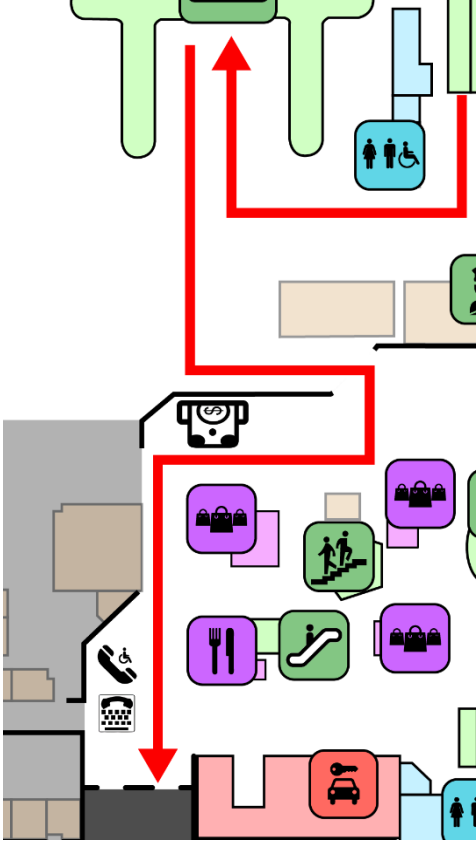
Fonte: Autores.

Figura 14 - Representação dos fluxos por meio de ângulos retos



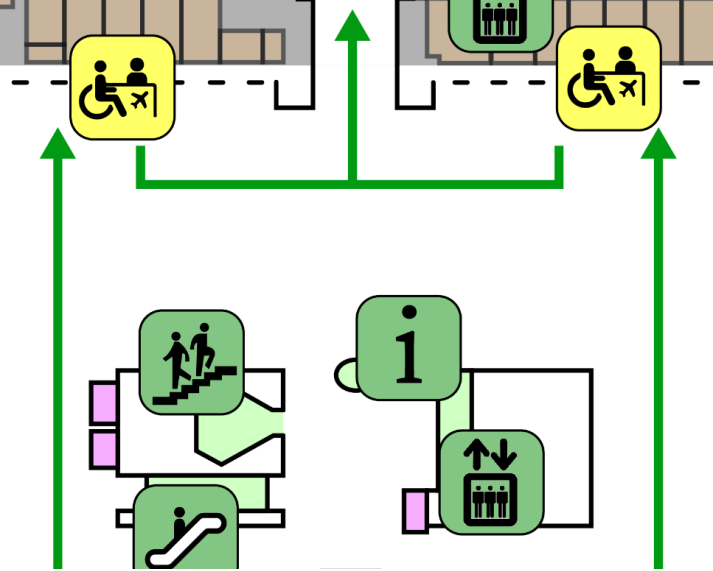
Fonte: Autores.

Figura 15 - Representação dos fluxos sem interrupções



Fonte: Autores.

Figura 16 - Representação dos fluxos com setas apenas ao final do percurso



Fonte: Autores.

Figura 17 - Representação dos fluxos de embarque

Figura 17a - Embarque Convencional

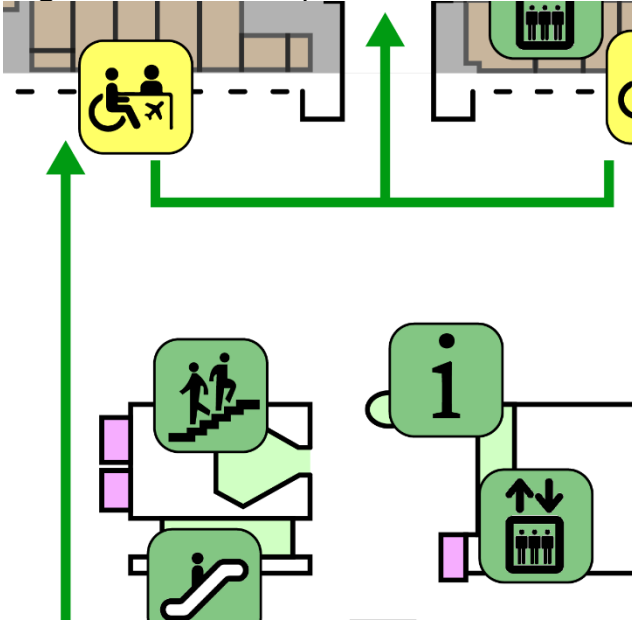
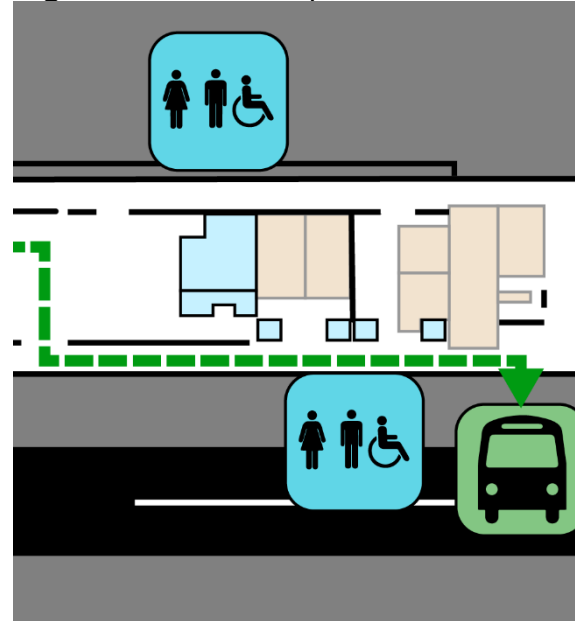


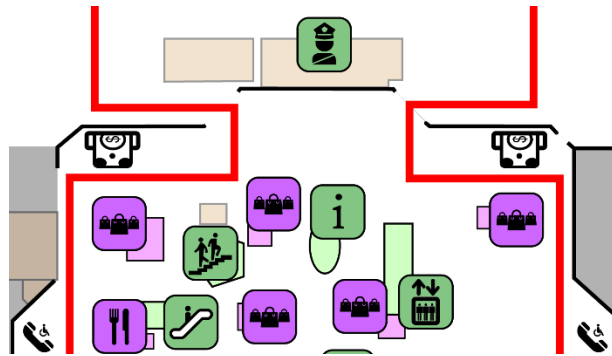
Figura 17b - Embarque Remoto



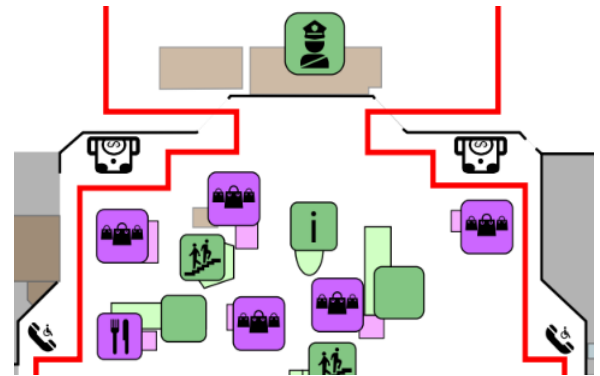
Fonte: Autores.

Figura 18 – Representação de mudanças de direção

a - Representação correta para indicar mudança de direção

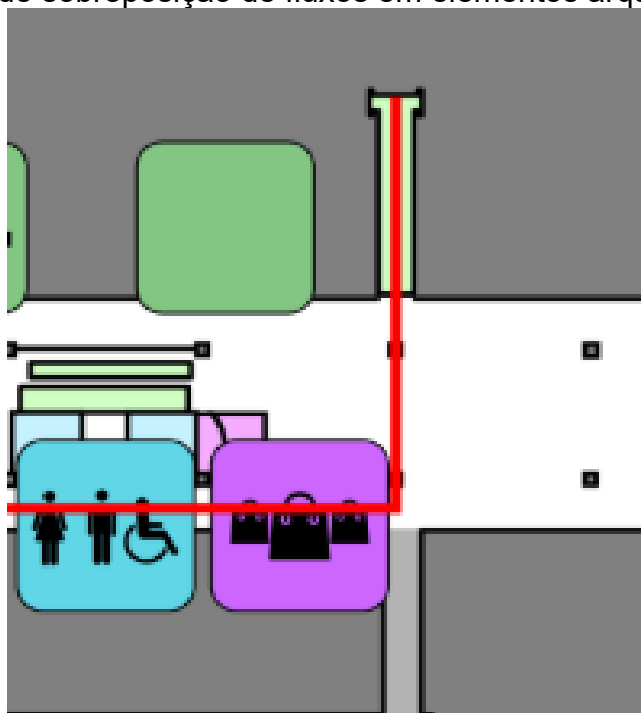


b - Representação incorreta para indicar mudança de direção



Fonte: Autores.

Figura 19 - Exemplos de sobreposição de fluxos em elementos arquitetônicos

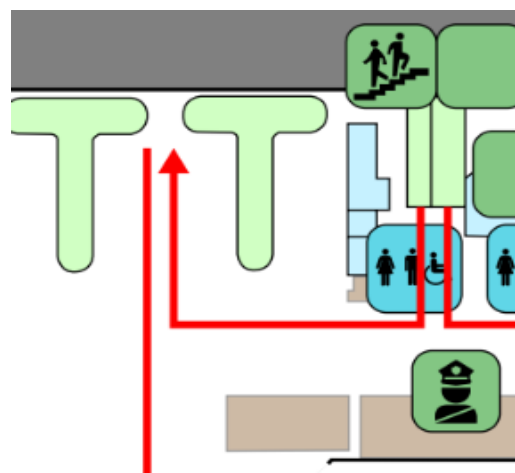
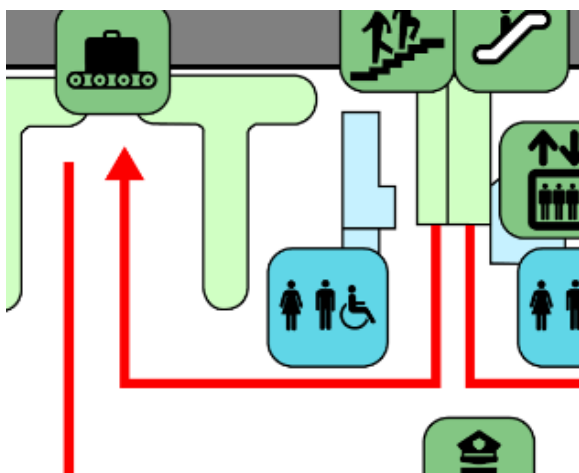


Fonte: Autores.

Figura 20 – Representação de fluxos em relação a pictogramas

a - Representação correta de fluxos em relação aos pictogramas

b - Representação incorreta de fluxos em relação aos pictogramas



Fonte: Autores.

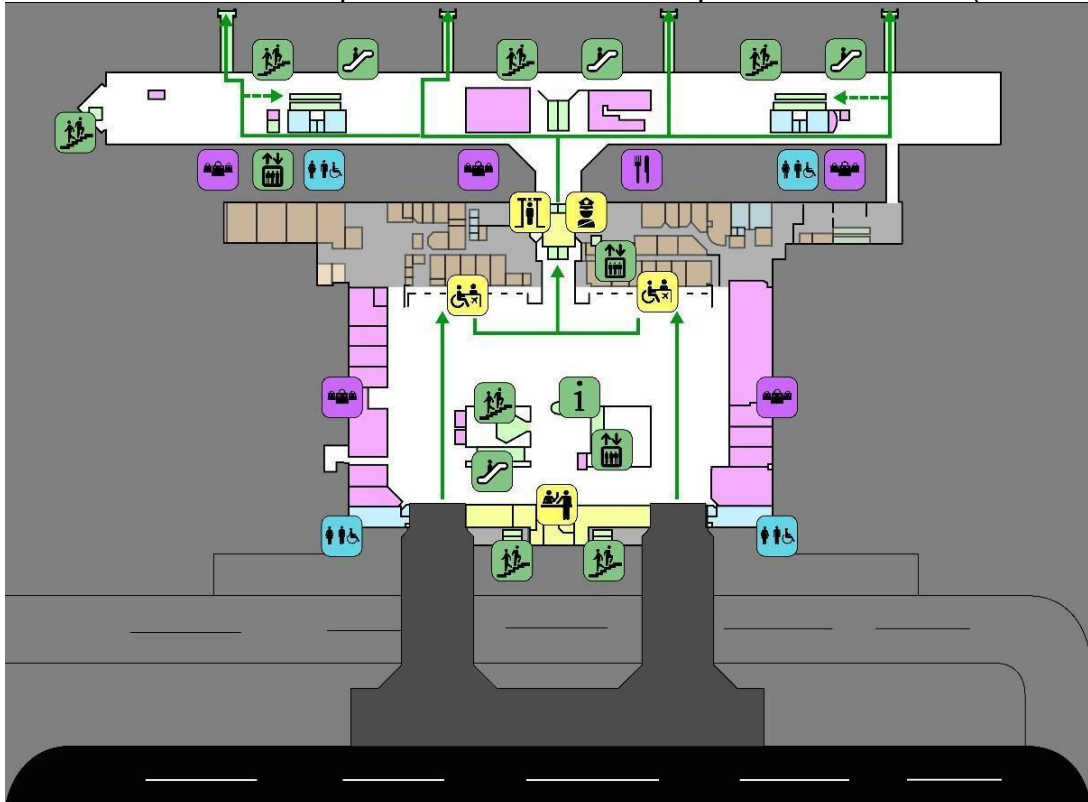
A aplicação destas diretrizes no estudo de caso no Aeroporto Afonso Pena (Curitiba) pode ser visualizada nas Figuras 21 a 24.

Figura 21 - Fluxos – Pavimento 1 – Aeroporto Afonso Pena (Curitiba)



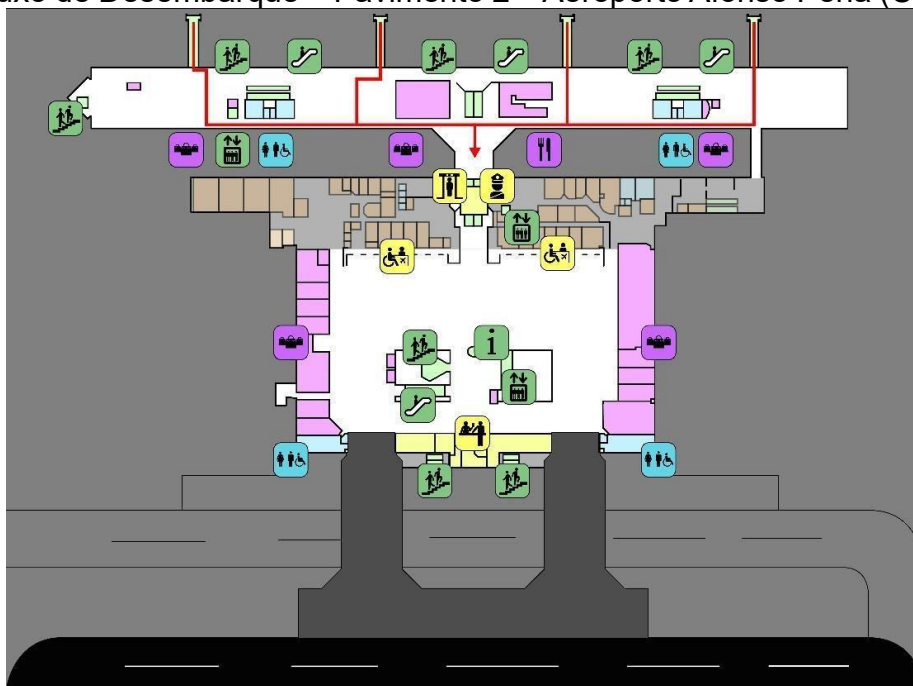
Fonte: Autores.

Figura 22 - Fluxo de embarque – Pavimento 2 – Aeroporto Afonso Pena (Curitiba)



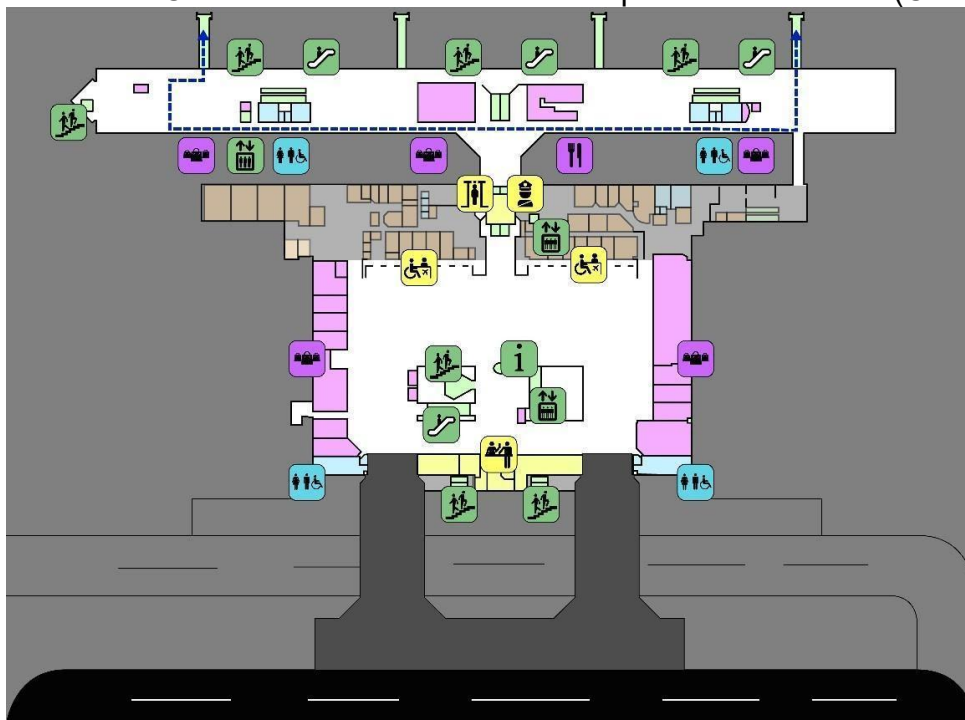
Fonte: Autores.

Figura 23 - Fluxo de Desembarque – Pavimento 2 – Aeroporto Afonso Pena (Curitiba)



Fonte: Autores.

Figura 24 - Fluxo de Conexões – Pavimento 2 – Aeroporto Afonso Pena (Curitiba)



Fonte: Autores.

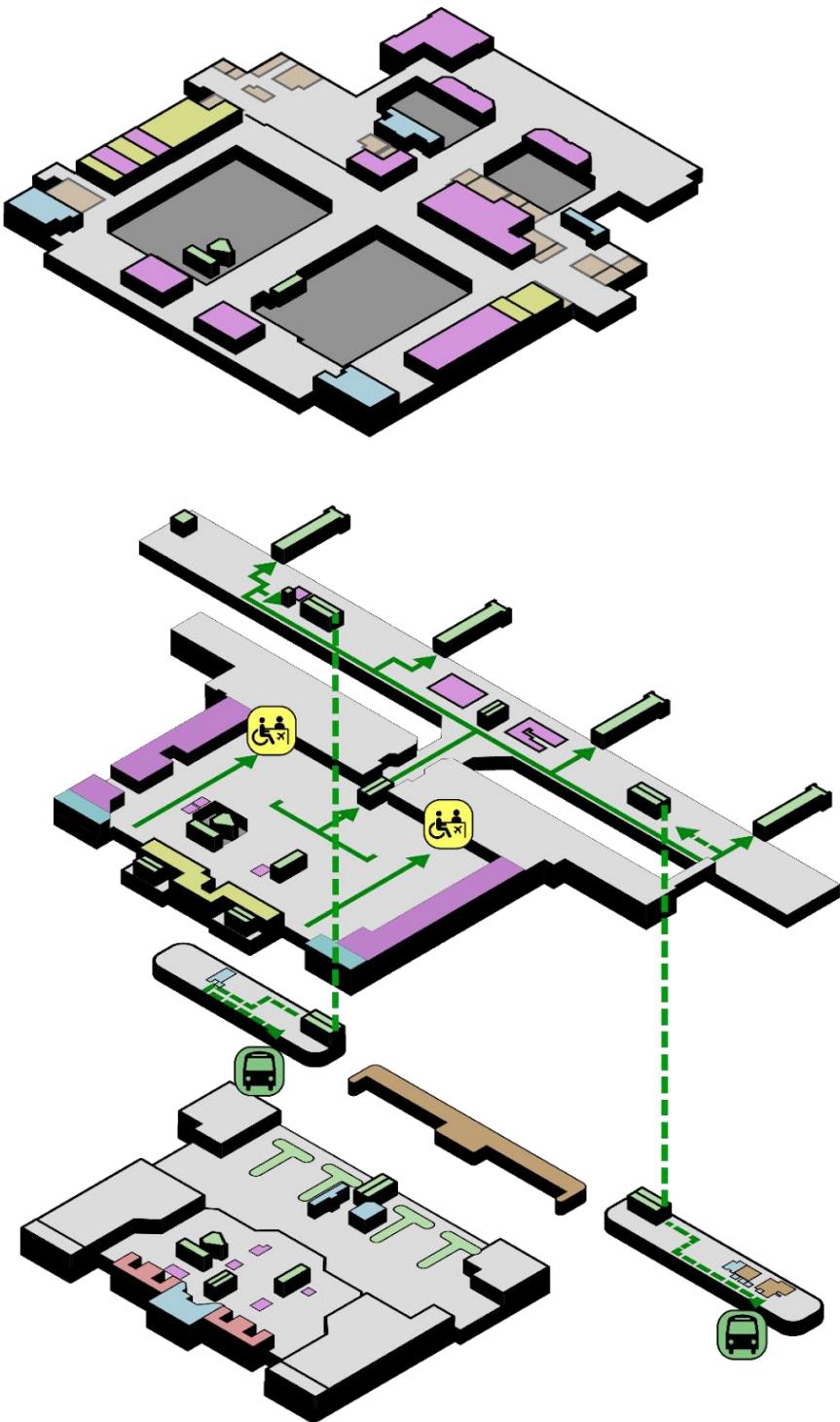
Para fluxos entre pavimentos, foram consultadas referências com representações de mapas 3D, como os do site oficial do Museu Van Gogh (Amsterdã, Holanda) e do Aeroporto Internacional de Narita (Japão), bem como os manuais de referência^{4,5,6}.

Com base nessas referências, foram estabelecidos os seguintes parâmetros a serem seguidos:

- a. Aplicar linhas retas verticais para representar fluxos entre pavimentos;
- b. Adotar diferenciação de cores para diferentes fluxos;
- c. Alocar pictogramas apenas em locais essenciais para o fluxo;
- d. Adequar diretrizes aplicadas nos mapas em 2D;
- e. Representar em volume as áreas fechadas (estabelecimentos, salas);
- f. Evitar sobreposição do fluxo entre pavimentos e elementos arquitetônicos.

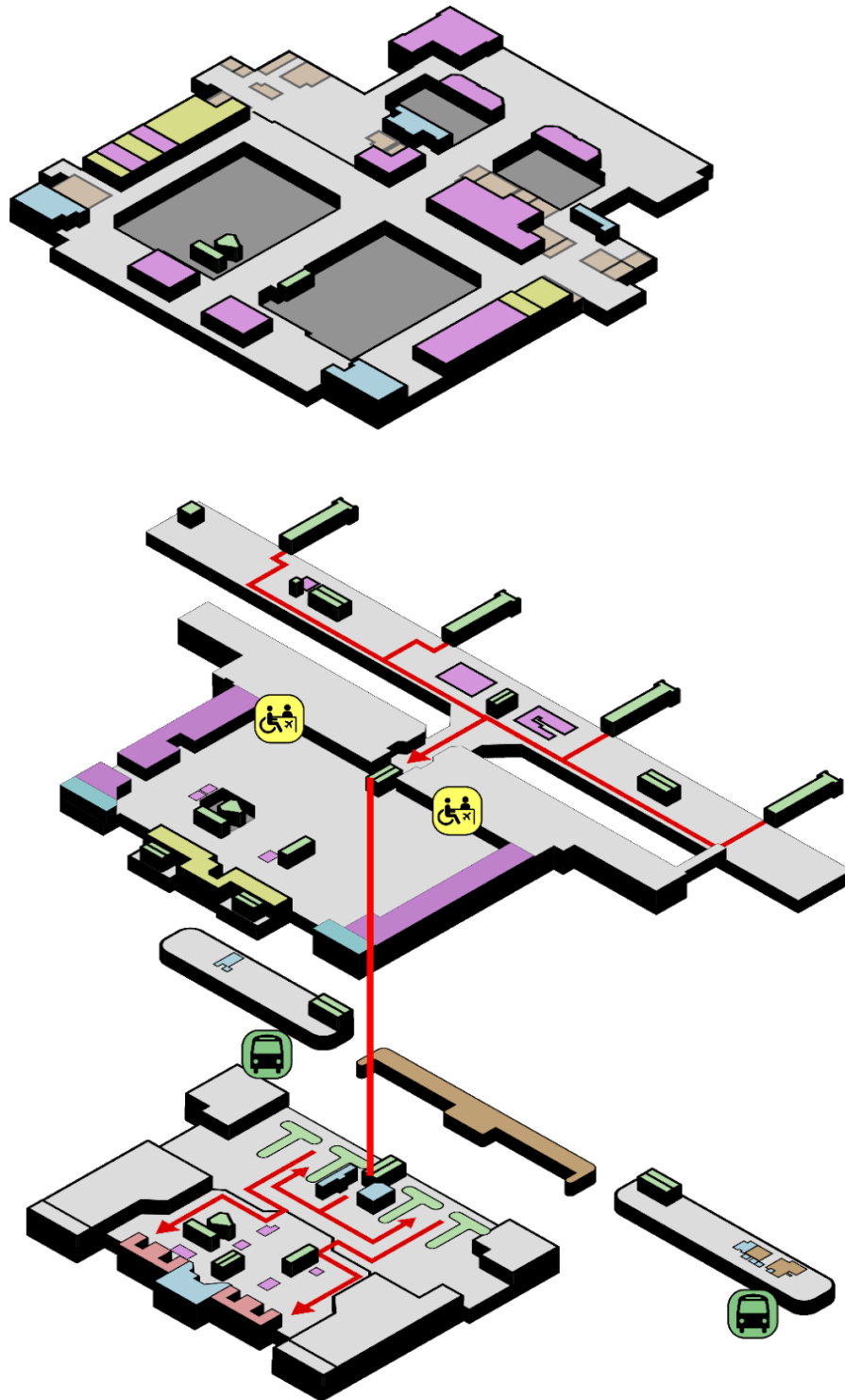
Como resultado, temos a aplicação no Aeroporto Afonso Pena (Curitiba), ilustrada nas Figuras 25 a 27, seguindo a mesma legenda para fluxos (Figura 13) dos mapas 2D:

Figura 25 - Fluxo de embarque entre pisos (completo) – Aeroporto Afonso Pena (Curitiba)



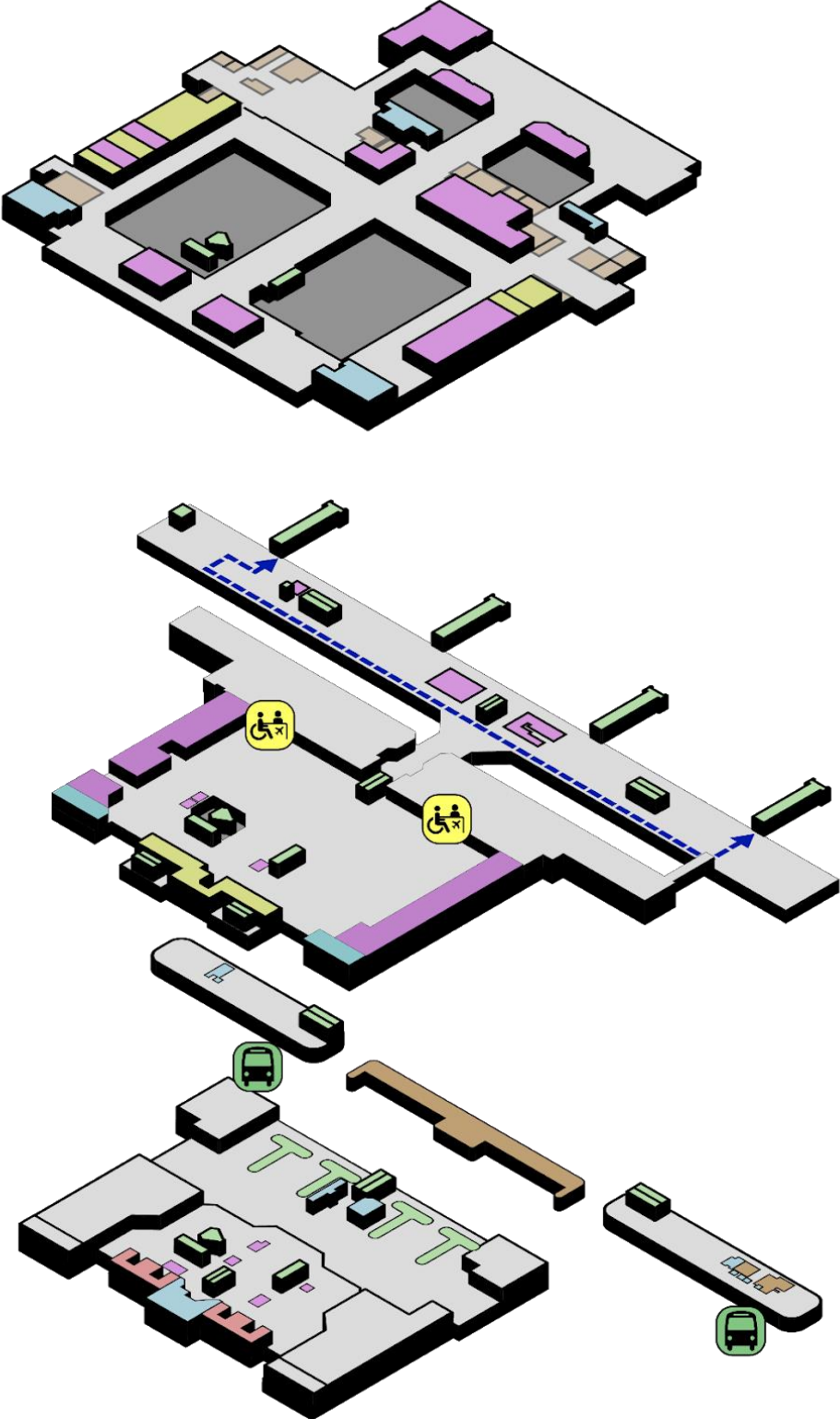
Fonte: Autores.

Figura 26 - Fluxo de desembarque entre pisos – Aeroporto Afonso Pena (Curitiba)



Fonte: Autores.

Figura 27 - Fluxo de conexões – Aeroporto Afonso Pena (Curitiba)



Fonte: Autores.

2.2. CONSIDERAÇÕES FINAIS DO CAPÍTULO

As definições para identidade visual apresentadas neste capítulo buscaram propor estratégias de comunicação interpessoal para orientar e mapear práticas de acessibilidade. Essas definições foram apresentadas com base na literatura técnica já consolidada em normas nacionais e internacionais, bem como divulgadas em manuais técnicos internacionais na aviação civil.

O material apresentado neste capítulo deve contribuir para a elaboração de estratégias de comunicação acessível nos aeroportos nacionais, respeitando as especificidades de cada terminal e alinhados a uma padronização compatível a uma linguagem de comunicação visual observada e recomendada internacionalmente.



CAPÍTULO 3

Práticas de Acessibilidade Integral

Igor Dos Santos e Luiz Antonio Tonin



3. PRÁTICAS DE ACESSIBILIDADE INTEGRAL

Este capítulo constitui o núcleo central deste manual, estruturado a partir do Modelo de Acessibilidade Integral, considerando as dimensões de Gestão, Comunicação, Deslocamento e Uso, já explicitado na seção “Apresentação”. Todas as práticas foram identificadas em situações reais, em unidades aeroportuárias nacionais e internacionais. Em última instância, as práticas de acessibilidade refletem as formas socialmente construídas para proporcionar a participação com autonomia e independência das pessoas com deficiência no contexto da aviação civil. Tais práticas podem evoluir e, dessa forma, esse conteúdo estará em constante evolução.

As fichas de práticas de acessibilidade constituem a base do manual. Dado o caráter dinâmico da vida social, o ambiente institucional e a incorporação de dispositivos técnicos e organizacionais nos espaços públicos ou privados, tais práticas alteram-se ao longo do tempo. Por esta razão, optou-se pela apresentação das práticas de acessibilidade no formato de fichas. Novas dessas podem surgir, bem como práticas usuais podem ser substituídas por outras.

A coerência do agrupamento de práticas de acessibilidade ocorre por meio da articulação dessas em cada uma das quatro dimensões do Modelo de Acessibilidade Integral, formando grupos que reúnem conjuntos de determinadas práticas. Tais agrupamentos refletem certa ordem de precedência entre atividades no ciclo de viagem. As questões de Gestão antecedem todas as demais, posto que, sem essa dimensão não há antecipação e garantia da continuidade entre as práticas. Posteriormente, aparecem agrupamentos pertencentes às dimensões Comunicação, Deslocamento e Uso. “Poder comunicar, poder deslocar e poder usar” constitui um mantra que orienta a ação em situação no ciclo de viagem.

Este capítulo está organizado em três partes. Inicialmente será apresentada a estrutura modelo/base que representa as fichas de caracterização de práticas de acessibilidade. Posteriormente, as dimensões da acessibilidade integral serão tratadas em conjunto com os agrupamentos no interior destas. Por último, finalmente, serão tratadas as questões de correlações entre práticas, que enfatizam o caráter de integralidade e de continuidade esperado no ambiente das unidades aeroportuárias.

3.1. FICHAS DE CARACTERIZAÇÃO DE PRÁTICAS DE ACESSIBILIDADE

As práticas de acessibilidade são apresentadas em Fichas de Caracterização da Prática (FCPs), conforme apresentado na Figura 28. Cada FCP apresenta uma descrição da prática, escopo, imagens, referências legais e prescritivas e outras informações que dão suporte para a compreensão geral do conteúdo, assim como os critérios de avaliação para o nível de efetividade apresentado na realidade da unidade aeroportuária em relação à descrição da prática.

Figura 28 - Ficha de Caracterização da Prática (FCP)



Fonte: Autores.

3.1.1. Prescrição da Prática

A FCP apresenta uma indicação para a prescrição da prática por meio da presença de um ícone que identifica as práticas citadas em leis, regulamentos ou normas. As práticas que apresentam essa indicação são, portanto, prescritas para a acessibilidade no ciclo de viagem. A identificação dessas práticas resultou de um processo de análise de leis, regulamentos, portarias, decretos e outros documentos, para associar o conteúdo das práticas com a descrição explícita citada por uma referência legal ou normativa.

3.1.2. Dimensão e Grupo da Prática

No cabeçalho da FCP é apresentada a dimensão de análise da acessibilidade (Gestão, Comunicação, Deslocamento e Uso) e o Grupo da prática. O conjunto de práticas está dividido em 15 grupos, que descrevem contextos do ciclo de viagem. A Figura 29 ilustra cada dimensão e seus agrupamentos. Cada grupo possui em média 6 práticas, podendo variar de 4 até 9 práticas.

Figura 29 - Práticas de Acessibilidade: Dimensões e Grupos



Fonte: Autores.

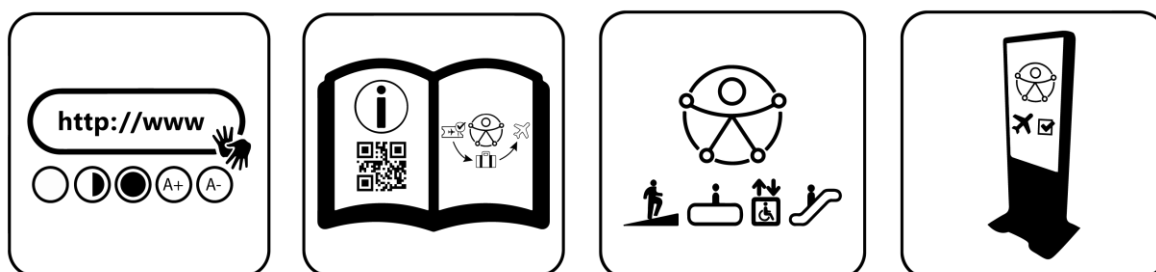
3.1.3. Código e Título da Prática

Cada prática possui um código e um título. Essas informações permitem que a prática seja brevemente citada e localizada na Plataforma de Avaliação Aviação Acessível (*software web*). O código é formado pelo número da prática, remetendo à ordem sequencial, e por duas primeiras letras referentes à dimensão.

3.1.4. Pictogramas da Prática

Os Pictogramas, conforme apresentado no Capítulo 2, foram adaptados ou criados a partir de uma pesquisa por ilustrações, símbolos, ícones e caracteres adotados internacionalmente por entidades oficiais para representar cada prática de acessibilidade apresentada neste Manual. Na Figura 30, são apresentados exemplos de pictogramas. É importante ressaltar a atualização do símbolo internacional de acessibilidade, considerando o símbolo de acessibilidade adotado pela Organização das Nações Unidas (ONU).

Figura 30 - Exemplos de pictogramas



Fonte: Autores.

3.1.5. Escopo e Abrangência da Prática

A avaliação da acessibilidade engloba práticas que estão no escopo dos operadores aeroportuários, operadores aéreos ou ambos, permitindo que cada prática seja avaliada conforme o vínculo específico necessário para a operacionalização da mesma. Além disso, as práticas apresentam diferentes abrangências: (i) **práticas corporativas**, que são aquelas relacionadas à competência majoritária da empresa operadora do serviço que administra as bases ou as unidades aeroportuárias específicas. Por exemplo, o website dos operadores aéreos apresenta informações unificadas da política da empresa, independente do aeroporto onde o passageiro vai embarcar ou desembarcar. (ii) **práticas de base**, que são aquelas relacionadas predominantemente com a localidade específica, ou seja, onde as condições locais determinam a prática, por exemplo, existência de pontes de embarque e desembarque (*fingers*), que podem estar disponíveis em um aeroporto e não em outro, mesmo que este seja operado pela mesma empresa.

3.1.6. Descrição da Prática

Na descrição são apresentados os detalhes técnicos básicos, a relevância da prática e os critérios de não aplicabilidade, que são interpretados pelos avaliadores de acordo com o porte, realidade ou contexto em que o aeroporto se enquadra. Essa conjuntura é introduzida na ficha utilizando o critério "dispensável por", que justifica a dispensabilidade da prática. Por exemplo, aeroportos que possuem sua estrutura de operação em apenas um pavimento térreo estão dispensados de possuírem elevadores, escadas e suas respectivas sinalizações.

3.1.7. Imagens da Prática

Todas as informações constantes nas FCPs são associadas com as imagens da prática, as quais foram registradas principalmente em aeroportos nacionais e internacionais visitados pelos pesquisadores ao longo do processo de elaboração deste Manual. Algumas imagens foram extraídas de livros sobre o tema ou do Aeroporto Virtual, que é um modelo digital em 3D construído pelos pesquisadores ao longo do projeto. As respectivas fontes estão indicadas em cada imagem. As práticas de gestão não apresentam imagens, pois remetem a processos gerenciais e características atitudinais.

3.1.8. Referências Legais e Prescritivas da Prática

Para as práticas citadas em leis, regulamentos ou normas, são apresentadas as referências para tais exigências legais e normativas. Para algumas práticas foram identificadas leis e normas de caráter prescritivo que indicam a "obrigatoriedade" da prática. Outras práticas têm caráter técnico e foram apresentadas as condições necessárias para sua aplicação.

3.1.9. Níveis de Efetividade da Prática

Na parte inferior da FCP são apresentados os descritores relacionados aos níveis de efetividade, os quais foram estruturados a partir da experiência de avaliação dos pesquisadores envolvidos no projeto, desenvolvendo em cada campo uma análise

para tornar a avaliação da prática compreensível, possibilitando ao avaliador identificá-la e averiguá-la na realidade. O objetivo é fazer com que cada nível tenha um descritor com características de análise aplicáveis. Os níveis de efetividade variam de 1 a 5, em ordem crescente de qualidade.

- O nível 1 indica a existência da prática, porém essa não atende minimamente as prescrições e normas relacionadas;
- O nível 2 indica que a prática atende apenas as condições mínimas, não atendendo completamente as prescrições e normas relacionadas;
- O nível 3 indica que a prática satisfaz os requisitos básicos previstos em normas e outras prescrições;
- O nível 4 indica que a prática é satisfatória e, quando necessário, apresenta integração com outras práticas, contribuindo para que não haja descontinuidade ao longo das etapas do ciclo de viagem;
- O nível 5 indica que a prática atende plenamente, e sempre que necessário, apresenta integração com outras práticas em nível de excelência.

Conforme citado acima, em cada nível há uma descrição das características de análise que se encaixem com o contexto, permitindo que o avaliador indique o nível de efetividade mais adequado com a realidade observada. Na Figura 31 é apresentado um exemplo:

Figura 31 - Exemplos dos níveis de efetividade e descritores da FCP

1	Acessíveis a todas as instalações pelos dois lados (esquerda e direita), espaço de manobrar a cadeira, piso antiderrapante, barras de apoio, acionamento de descarga e torneira adequados. Porém, a entrada não é independente (apresentando restrição por sexo) e não apresenta todos os acessórios.
2	Atende ao nível anterior, porém apresentando acessórios: porta-objeto, cabides, saboneteiras e toalheiros. Contudo, a entrada não é independente (apresentando restrição por sexo).
3	Atende ao nível anterior, porém sem restrição por gênero, com entrada independente, permitindo acompanhante/auxiliar do sexo oposto. Há botão de emergência e acessórios como porta-objeto, cabides, saboneteiras, toalheiros e lixeira sem acionamento por pedal.
4	Atende ao nível anterior e, além disso, o sanitário deve ser equipado com descargas acionadas por alavancas, sensores eletrônicos ou dispositivos equivalentes que não exijam esforço excessivo (máx. de 23 N). Ademais, as torneiras com ciclo automático devem possuir ciclo de fechamento adequado (de 10 s a 20 s). Requer nota igual a 2 ou 3 na prática 8200_US.
5	Atende ao nível anterior e requer nota igual a 4 ou 5 na prática 8200_US.

Fonte: Autores.

Observa-se que nos níveis 4 e 5 a prática poderá referenciar outra prática, o que é uma característica que fundamenta o modelo de acessibilidade integral, ou seja, uma prática só poderá ser avaliada com nível alto de efetividade se apresentar a integração necessária com as outras práticas que a complementam. Este tema será abordado na terceira parte deste capítulo.

A próxima seção irá introduzir as dimensões do modelo de acessibilidade integral e detalhar os grupos e as práticas.

3.2. GESTÃO

O contexto normativo que fundamenta o conteúdo das Fichas de Caracterização de Práticas (FCP) é baseado majoritariamente em regulamentações estabelecidas no território nacional, principalmente pelo Decreto nº 5296/2004, pela Lei nº 13156/2015, conhecida como Lei Brasileira de Inclusão (LBI), e pela Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT), em especial pela Norma ABNT NBR 9050:2020.

As práticas relacionadas à dimensão de Gestão são respaldadas pelos procedimentos estabelecidos na Resolução nº 280/2013 da ANAC, e em conformidade com as normas internacionais da Organização Internacional de Aviação Civil (ICAO) e da Associação Internacional de Transporte Aéreo (IATA). Essas aplicam-se aos operadores aeroportuários e operadores aéreos.

O objetivo desta seção é apresentar as principais práticas gerenciais e atitudinais para promoção de acessibilidade, realizadas por operadores aeroportuários e operadores aéreos, de acordo com as necessidades das pessoas com deficiência e as etapas específicas de uma viagem aérea.

Essas práticas foram sintetizadas em quatro grupos apresentados na sequência: Gestão da Demanda de Passageiros, Acompanhantes e Equipamentos; Gestão de infraestrutura e de informações; Comitê gestor, parcerias e desenvolvimento de competências; Serviços de assistência durante o ciclo de viagem. O conteúdo completo das práticas introduzidas nesta seção, incluindo seus aspectos técnicos e normativos, podem ser consultados no Apêndice I deste manual

3.2.1. Gestão da Demanda de Passageiros, Acompanhantes e Equipamentos

Antes mesmo da jornada de viagem começar, os operadores aeroportuários e aéreos devem gerenciar as demandas dos passageiros e dos acompanhantes, bem como dos equipamentos assistivos ou ajudas técnicas. Sendo assim, este grupo de práticas na dimensão Gestão é compreendido nesse manual como o ponto de partida para a aderência das práticas de acessibilidade nos aeroportos. Esse grupo reúne 7 práticas, que estão apresentadas no Quadro 3. A maior parte delas são de escopo dos operadores aéreos, exceto as práticas 0100_GE e 0700_GE, que são de escopo de ambos.

Quadro 3 - Práticas da Dimensão Gestão, grupo Gestão da Demanda de Passageiros, Acompanhantes e Equipamentos

Gestão da Demanda de Passageiros, Acompanhantes e Equipamentos	
0100_GE	GESTÃO FOCADA NAS DEMANDAS DE ASSISTÊNCIA PARA ALOCAÇÃO DOS RECURSOS DE ACESSIBILIDADE
0200_GE	COMUNICAÇÃO PRÉVIA COM PASSAGEIRO SOBRE CONDIÇÕES DE ASSISTÊNCIA
0300_GE	GESTÃO DA DISPONIBILIZAÇÃO DOS ASSENTOS PRIORITÁRIOS NA AERONAVE
0400_GE	GRATUIDADE E DESCONTO NO TRANSPORTE DE AJUDAS TÉCNICAS E EQUIPAMENTOS MÉDICOS
0500_GE	ASSENTOS ADICIONAIS E PROCEDIMENTOS PARA ACOMPANHANTE DURANTE A VIAGEM
0600_GE	MECANISMOS DE CONTENÇÃO E EXTENSORES DE CINTO DE SEGURANÇA
0700_GE	RELATÓRIOS DE RESPOSTAS E ENCAMINHAMENTOS PARA MELHORIAS DAS AÇÕES DE ACESSIBILIDADE

Fonte: Autores.

A primeira prática compreende a gestão coordenada e cooperativa entre o operador aeroportuário e o operador aéreo na alocação de recursos e de pessoal em função das demandas previstas. Em seguida, a segunda prática, complementar à anterior, refere-se à comunicação com o passageiro com deficiência, a partir da compra do bilhete aéreo para identificar a necessidade de acompanhante, ajudas técnicas, recursos de comunicação e outras assistências.

A terceira prática refere-se à necessidade de disponibilização de opções de assentos reservados com braços móveis, removíveis ou escamoteáveis na fileira da aeronave onde há condições adequadas de acomodação.

A quarta prática aborda a conjuntura sobre a oferta da gratuidade para o transporte de ajudas técnicas de locomoção utilizadas pelo passageiro com deficiência. Além disso, ainda no escopo dos operadores aéreos, é apresentada uma prática que se refere ao contexto da oferta de assentos adicionais, nos casos em que

o passageiro necessite de acompanhante ou precise de assento adjacente para o transporte de seus equipamentos de ajudas técnicas.

Na sequência, a sexta prática refere-se à disponibilização dos mecanismos de contenção ou extensores de cinto de segurança, que são necessários para o transporte seguro de passageiros com algum impedimento para acomodação no assento.

Por fim, a sétima e última prática desse grupo depreende os relatórios de respostas e encaminhamentos para melhorias das ações de acessibilidade, denotando as ações de tratamento de reclamações dos usuários acerca da acessibilidade para a resolução de problemas e planejamento de ações de melhoria contínua.

3.2.2. Gestão de infraestrutura e de informações

Este grupo de práticas foca no gerenciamento dos fatores de qualidade do ambiente aeroportuário e dos dados gerados pelos sistemas de coletas de informações para o diagnóstico de insights que proporcionarão a melhoria da acessibilidade. As quatro práticas apresentadas, conforme o Quadro 4, possuem escopo majoritário de ambos, operadores aeroportuários e aéreos, exceto a prática 1100_GE, que é restrita ao escopo de operadores aeroportuários.

Quadro 4 - Práticas da Dimensão Gestão, grupo Gestão de infraestrutura e de informações

Gestão de infraestrutura e de informações	
0800_GE	GESTÃO DA MANUTENÇÃO DAS INSTALAÇÕES E EQUIPAMENTOS PARA ACESSIBILIDADE
0900_GE	REGISTRO E SISTEMA DE CONTROLE DE QUALIDADE DE SERVIÇO COM BASE NOS ATENDIMENTOS REALIZADOS
1000_GE	OUVIDORIA OU SERVIÇO DE ATENDIMENTO (SAC) PRESENCIAL OU REMOTO, MEDIADO POR PESSOAS, PARA RECEBER RECLAMAÇÕES E ENCAMINHAR SOLUÇÕES
1100_GE	MONITORAMENTO E DIVULGAÇÃO DAS PRÁTICAS DE ACESSIBILIDADE NO AEROPORTO

Fonte: Autores.

A primeira prática apresentada refere-se ao gerenciamento da manutenção das instalações e equipamentos para acessibilidade, envolvendo o planejamento, a execução e o acompanhamento de registros e relatórios sobre a concepção segura e acessível de estruturas, equipamentos e recursos disponibilizados, principalmente, pelo aeroporto.

A segunda prática do grupo é atrelada ao registro e sistema de controle de qualidade de serviço, que é fundamentado na base de dados dos atendimentos realizados. Esse conjunto de informações pode ser usado para o diagnóstico das operações de assistência e direcionamento das estratégias de melhoria da acessibilidade.

A terceira prática indica a importância da ouvidoria ou serviços de atendimento, presencial ou remoto, para receber reclamações e encaminhar soluções. Cabe salientar que esse processo de gestão deve envolver atendimento mediado por pessoas em local acessível aos passageiros.

Por fim, a última prática desse grupo se refere ao monitoramento e divulgação das práticas de acessibilidade, envolvendo os processos adotados pela gestão para gerenciar e vistoriar a acessibilidade das áreas públicas e restritas do aeroporto.

3.2.3. Comitê gestor, parcerias e desenvolvimento de competências

Neste grupo de práticas a ênfase é direcionada à existência de equipes que poderão planejar e executar ações para o desenvolvimento de competências vinculadas à acessibilidade. Esse grupo reúne 6 práticas, que estão apresentadas no Quadro 5. Todas englobam competências ou escopo de prestação de serviço de ambos, operadores aeroportuários e aéreos.

Quadro 5 - Práticas da Dimensão Gestão, grupo Comitê gestor, parcerias e desenvolvimento de competências

Comitê gestor, parcerias e desenvolvimento de competências	
1200_GE	COMITÊ DE ACESSIBILIDADE
1300_GE	PROGRAMAS DE VISITAS PARA FAMILIARIZAÇÃO COM O AMBIENTE E COM OS PROCEDIMENTOS QUE SÃO REALIZADOS DURANTE UMA VIAGEM AÉREA
1400_GE	PARCERIAS COM ASSOCIAÇÕES E ORGANIZAÇÕES QUE REPRESENTAM PESSOAS COM DEFICIÊNCIA PARA AVALIAÇÃO DA ACESSIBILIDADE E EXECUÇÃO DE TREINAMENTOS
1500_GE	PLANEJAMENTO E EXECUÇÃO DE TREINAMENTOS
1600_GE	AVALIAÇÃO DA EFETIVIDADE DE TREINAMENTOS
1700_GE	CAPACITAÇÃO DOS TRABALHADORES PARA ATENDIMENTO DE PESSOAS COM DEFICIÊNCIA

Fonte: Autores.

A primeira prática refere-se à importância dos comitês ou grupos de trabalho que tratam os assuntos relacionados à acessibilidade, envolvendo o compartilhamento de conhecimento de pessoas qualificadas.

A segunda prática desse grupo compreende o papel de inclusão proporcionado pelos programas de visitas às pessoas com deficiência e suas associações.

As demais práticas estão inter-relacionadas à medida que se referem à relevância das parcerias com associações e organizações que representam pessoas com deficiência para avaliação da acessibilidade e execução de treinamentos.

Em seguida, ainda visando o desenvolvimento de competências, as três práticas subsequentes abordam respectivamente o planejamento, a execução e a avaliação da efetividade de treinamentos, as quais tratam da qualidade didática e da aplicabilidade dos conhecimentos, habilidades e atitudes na prestação dos serviços de assistência.

Por fim, a última prática desse grupo integra o desenvolvimento prático de competências através da capacitação dos trabalhadores para atendimento de pessoas com deficiência, consolidando a importância do processo contínuo de desenvolvimento dos treinamentos.

3.2.4. Serviços de assistência durante o ciclo de viagem

Este grupo de práticas apresentado no Quadro 6 configura a conjuntura da prestação de serviços de assistência durante o ciclo de viagem. Foram reunidas 6 práticas que envolvem em sua maioria o escopo de ambos os operadores, mas com significativa relevância de atuação dos operadores aéreos.

Quadro 6 - Práticas da Dimensão Gestão, grupo Serviços de assistência durante o ciclo de viagem

Serviços de assistência durante o ciclo de viagem	
1800_GE	PROCEDIMENTOS QUANDO HÁ EXTRAVIO OU DANOS A TECNOLOGIAS ASSISTIVAS E/OU AJUDAS TÉCNICAS TRANSPORTADAS
1900_GE	SERVIÇO DE ASSISTÊNCIA PARA OS PASSAGEIROS COM DEFICIÊNCIA DURANTE O CICLO DE VIAGEM
2000_GE	IDENTIFICAÇÃO DE PASSAGEIROS COM DEFICIÊNCIAS OCULTAS
2100_GE	ATENDIMENTO PRIORITÁRIO AOS PASSAGEIROS COM DEFICIÊNCIA
2200_GE	SERVIÇO DE ATENDIMENTO PREFERENCIAL NA ETAPA DE INSPEÇÃO DE SEGURANÇA E PRIVATIVO EM CASO DE INSPEÇÃO PESSOAL
2300_GE	PROCEDIMENTOS DE TRANSPORTE DAS TECNOLOGIAS ASSISTIVAS E/OU AJUDAS TÉCNICAS

Fonte: Autores.

A primeira prática aborda a relevância dos procedimentos de prestação de serviço quando há extravio ou danos às tecnologias assistivas e/ou ajudas técnicas transportadas. A segunda prática compreende o serviço de assistência para os passageiros com deficiência durante o ciclo de viagem, que é viabilizado através da coordenação entre as equipes de operadores aeroportuários e aéreos, dependendo da etapa da jornada de viagem e localização no aeroporto.

A terceira prática desse grupo refere-se à oferta de acessórios para auxiliar as equipes de atendimento a identificarem passageiros com deficiências ocultas durante a jornada. O uso desses identificadores pelos passageiros com deficiência, familiares e acompanhantes é opcional.

A quarta prática discorre sobre o atendimento prioritário aos passageiros com deficiência em todas as fases do ciclo de viagem. Em seguida, a quinta prática se refere ao serviço de atendimento preferencial na inspeção de segurança e privativo em caso de inspeção pessoal, que é essencial para garantir a privacidade desses indivíduos.

Por fim, a última prática aborda a gestão dos procedimentos de transporte das tecnologias assistivas e/ou ajudas técnicas, retratando a importância dos treinamentos periódicos e manuais de orientação aos colaboradores.

3.2.5. Considerações finais sobre a dimensão Gestão

A Gestão da Acessibilidade articula processos de planejamento, organização, direção e controle que são essenciais para a operacionalização das práticas de acessibilidade. Além disso, o desenvolvimento das competências e as ações colaborativas entre os operadores de aeroportos e das companhias aéreas é essencial para a coerência entre aquelas que envolvem a aderência da acessibilidade. Demais informações técnicas e normativas podem ser consultadas no Apêndice I deste manual.

3.3. COMUNICAÇÃO

As práticas relacionadas à dimensão Comunicação remetem aos meios de obtenção de informação *online* pelo passageiro antes e durante a viagem aérea. Além disso, consideram os recursos presentes na edificação ou no ambiente que podem ser utilizados pelos passageiros para identificação dos locais e para definição de estratégias de deslocamento e uso. Dizem respeito ainda a comunicação interpessoal, que são aquelas práticas que fornecem possibilidades de troca de informações via atendimento ou intermediadas pela utilização de equipamentos de tecnologia assistiva e/ou ajudas técnicas.

Essas práticas foram organizadas em quatro grupos apresentados na sequência: Recursos informacionais para planejamento da viagem; Recursos de informação e sinalização para orientação no aeroporto; Recursos estruturais para segurança e direcionamento no aeroporto; Recursos comunicacionais para interação com atendentes do aeroporto e/ou companhia aérea; Recursos e procedimentos para compreensão das informações de viagem e uso dos equipamentos e instalações do aeroporto.

Todas as práticas introduzidas nesta seção, seu conteúdo completo, aspectos técnicos e normativos, podem ser consultados no Apêndice I deste manual.

3.3.1. Recursos informacionais para planejamento de viagem

O processo de aquisição de informação sobre a viagem aérea pelo usuário geralmente começa no acesso ao *website* do aeroporto e da companhia aérea. Os princípios de Usabilidade e Acessibilidade dos websites, bem como dos conteúdos disponibilizados, são importantes no que diz respeito a proporcionar uma experiência positiva do usuário na utilização de sistemas informatizados e no acesso aos conteúdos *on-line*.

Para uma pessoa com deficiência, é essencial criar experiências intuitivas e satisfatórias a partir da usabilidade do sistema e acessibilidade dos elementos contidos no website, sejam materiais físicos ou digitais. Esses princípios favorecem a qualidade de aspectos textuais, imagens e símbolos e auxiliam na compreensão das informações da viagem aérea.

No Quadro 7 estão exibidas as cinco práticas que compõem o grupo dos recursos informacionais para planejamento da viagem. Essas práticas possuem escopo ou responsabilidade compartilhada entre operadores aeroportuários e aéreos.

Quadro 7 - Práticas da Dimensão Comunicação, grupo de Recursos informacionais para planejamento da viagem

Recursos informacionais para planejamento da viagem	
2400_CO	WEBSITE ACESSÍVEL
2500_CO	WEBSITE COM INFORMAÇÕES SOBRE OS EQUIPAMENTOS E SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIA E ACESSIBILIDADE OFERECIDOS PELO AEROPORTO
2600_CO	WEBSITE COM INFORMAÇÕES SOBRE OS EQUIPAMENTOS E SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIA E ACESSIBILIDADE OFERECIDOS PELA COMPANHIA AÉREA
2700_CO	MATERIAIS INFORMATIVOS SOBRE AS ETAPAS E PROCEDIMENTOS DA VIAGEM AÉREA DISPONIBILIZADOS POR MEIO DE RECURSOS IMPRESSOS, DIGITAIS, MAPAS OU VÍDEOS
2800_CO	MAPAS COM INDICAÇÃO DE ROTAS E RECURSOS DE ACESSIBILIDADE DISPONIBILIZADOS NOS WEBSITES DOS AEROPORTOS

Fonte: Autores.

A primeira e a segunda prática apresentadas frisam os critérios de acessibilidade nos websites dos aeroportos e das companhias aéreas no que diz respeito à disponibilização de informações sobre os equipamentos, serviços de assistência e a acessibilidade do aeroporto, especialmente em relação aos aspectos estruturais.

A terceira prática discorre sobre a disponibilização de materiais para auxiliar os usuários na preparação da viagem e familiarização com a experiência no aeroporto como histórias em quadrinhos, *checklists* de viagem, folhetos, vídeos e mapas do local.

Assim como qualquer conteúdo disponibilizado em websites e sistemas informatizados, também é imprescindível que o mapa digital do aeroporto, a última prática destacada, tenha características que obedeçam às normas de acessibilidade em *websites*, possibilitando que o passageiro localize rotas, serviços, equipamentos e instalações necessárias para sua experiência no aeroporto.

3.3.2. Recursos de informação e sinalização para orientação no aeroporto

Este grupo apresenta um conjunto de práticas variadas que possuem relação com a implementação de recursos, tecnologias e elementos de sinalização que auxiliam a orientação do usuário no aeroporto. Tal grupo possui ainda práticas que se referem ao contexto de sinalização, que são elementos de comunicação que auxiliam o usuário a compreender seu caminho durante o ciclo de viagem, a função de determinados locais e a localização de serviços.

No Quadro 8 estão exibidas as oito práticas que compõem esse grupo. Essas práticas possuem escopo ou responsabilidade majoritariamente de operadores aeroportuários, com algumas práticas de competência de operadores aéreos.

Quadro 8 - Práticas da dimensão Comunicação, grupo de Recursos de informação e sinalização para orientação no aeroporto

Recursos de informação e sinalização para orientação no aeroporto	
2900_CO	APLICATIVOS QUE ORIENTAM A LOCALIZAÇÃO E DESLOCAMENTO DO PASSAGEIRO NO AEROPORTO
3000_CO	ELEMENTOS DE SINALIZAÇÃO ACESSÍVEIS EM ALTURA ADEQUADA E CARACTERES AMPLIADOS, COM CONTRASTE DE CORES E CONTORNOS BEM DEFINIDOS
3100_CO	SINALIZAÇÃO INDICATIVA E LOCALIZAÇÃO DO BALCÃO DE CHECK-IN ACESSÍVEL
3200_CO	INFORMAÇÕES SOBRE MEIOS DE TRANSPORTE DISPONÍVEIS NO WEBSITE E NO AEROPORTO
3300_CO	MAPA ACESSÍVEL DO AEROPORTO COM RECURSOS VISUAIS, TÁTEIS E SONOROS
3400_CO	SEMÁFOROS PARA PEDESTRES EQUIPADOS COM SINAIS SONOROS
3500_CO	SINALIZAÇÃO DE ESPAÇOS RESERVADOS PARA USO PRIORITÁRIO POR PESSOAS COM DEFICIÊNCIA OU MOBILIDADE REDUZIDA
3600_CO	SINALIZAÇÃO INDICATIVA DE LOCALIZAÇÃO E ALERTA DE RAMPAS, ELEVADORES, ESTEIRAS E ESCADAS ROLANTES

Fonte: Autores.

A primeira prática destaca a relevância das ferramentas, aplicativos ou sistemas que ensinam as etapas de uma viagem aérea ou auxiliam os usuários a localização de instalações ou determinados espaços no aeroporto.

A segunda prática apresentada é encontrada logo na entrada do aeroporto, enfatizando a importância das sinalizações de localização dos balcões de check-in das companhias aéreas, especialmente em aeroportos com amplos terminais e que possuem várias entradas para acesso à área pública.

Na sequência, ao adentrar no aeroporto, há uma prática que enfatiza os elementos de sinalização, como placas e monitores com linguagem, formato e altura

adequada, ou seja, com caracteres formatados de acordo com as normas de acessibilidade e tamanho proporcional ao espaço em que se localiza.

A quarta prática desse grupo remete à disponibilização de informações básicas sobre os tipos de transporte disponíveis, bem como os horários de chegada e saída, trajetos, os pontos de acesso e de parada.

A quinta prática frisa a existência de um mapa físico ou digital no aeroporto, ou com ambos os recursos, com objetivo de proporcionar ao passageiro informações básicas e rotas de acesso.

Na sequência tem-se uma prática que discorre sobre a sinalização de tráfego seguro de passageiros e usuários, principalmente caminhando ou acessando vias principais onde há passagem de veículos. A sétima prática compreende a sinalização de trânsito indicando vagas para estacionar e/ou parar seu veículo nas imediações do aeroporto. Ademais, a última prática ressalta a sinalização recomendável nas travessias em faixas elevadas nas entradas dos aeroportos e outras situações que também exigem sinalização e indicações de segurança.

3.3.3. Recursos estruturais para a segurança e direcionamento no aeroporto

Este grupo introduz as práticas relacionadas à sinalização de segurança, que é essencial para a orientação espacial do usuário ou passageiro. Todas essas práticas possuem escopo ou responsabilidade de operadores aeroportuários. No Quadro 9 estão exibidas as seis práticas que compõem esse grupo.

Quadro 9 - Práticas da dimensão Comunicação, grupo de Recursos estruturais para segurança e direcionamento no aeroporto

Recursos estruturais para segurança e direcionamento no aeroporto	
3700_CO	PISOS E ILUMINAÇÃO QUE FAVORECEM A ORIENTAÇÃO, USO DOS ESPAÇOS E FLUXOS
3800_CO	PISOS CONTRASTANTES PARA INDICAR DESNÍVEL DE 5MM ATÉ 20MM
3900_CO	SINALIZAÇÃO VISUAL EM PORTAS E PAREDES DE VIDRO LOCALIZADAS EM ÁREAS DE CIRCULAÇÃO
4000_CO	PAVIMENTAÇÃO TÁTIL DE ALERTA E DIRECIONAL EM ROTAS ACESSÍVEIS
4100_CO	PAVIMENTAÇÃO TÁTIL DE ALERTA ANTES DE ESCADAS, ELEVADORES, RAMPAS E OBSTÁCULOS
4200_CO	BARRAS DE PROTEÇÃO E SINALIZAÇÃO PARA ELEMENTOS SUSPENSOS

Fonte: Autores.

As duas primeiras práticas se referem às condições adequadas de pisos, combinando a iluminação ou se integrando a ela para favorecer o uso dos espaços e fluxos, e, para determinar estruturas com desnível acima do nível do piso, ou ainda, outros tipos de desníveis ou saliências que podem atrapalhar e até causar acidentes.

Ainda em relação à instalação de itens de segurança, a terceira prática destaca a pertinência de que portas e paredes envidraçadas sejam identificadas com sinalização visual de forma contínua, para permitir a identificação visual da barreira física. Em seguida, a quarta e quinta práticas ressaltam as condições adequadas da pavimentação tátil usada para alertar e direcionar pessoas com deficiência visual por rotas acessíveis.

Por fim, a última prática desse grupo se refere às barras de proteção e à sinalização para alertar os usuários sobre a presença de objetos que se projetam acima do nível do piso, para impedir o acesso em estruturas suspensas ou inclinadas como vãos de escadas ou rampas.

Todas essas medidas visam evitar colisões e acidentes, além de proteger todos os usuários do aeroporto, principalmente pessoas com deficiência visual.

3.3.4. Recursos comunicacionais para interação com atendentes do aeroporto e/ou companhia aérea

Este grupo apresenta cinco práticas que apoiam a comunicação interpessoal, a interação e o diálogo humanizado. Logo, desde que as equipes de operadores aeroportuários e aéreos tenham competências para dialogar, identificar e responder às demandas de pessoas com deficiência, o uso de sistemas de comunicação interpessoal e outras tecnologias análogas podem melhorar consideravelmente os processos de comunicação e as relações interpessoais de atendimento.

No Quadro 10 estão exibidas as práticas que compõem esse grupo. Todas elas possuem escopo ou responsabilidade mesclada ou cooperativa entre operadores aeroportuários e aéreos.

Quadro 10 - Práticas da dimensão Comunicação, grupo de Recursos comunicacionais para interação com atendentes do aeroporto e/ou companhia aérea

Recursos comunicacionais para interação com atendentes do aeroporto e/ou companhia aérea	
4300_CO	COMUNICAÇÃO ENTRE USUÁRIO E COMPANHIA AÉREA OU AEROPORTO POR MEIO DE APLICATIVOS DE MENSAGENS
4400_CO	EQUIPAMENTOS PARA COMUNICAÇÃO ACESSÍVEL COM O AEROPORTO
4500_CO	PONTOS DE INFORMAÇÃO E AUXÍLIO COM ATENDIMENTO PRESENCIAL
4600_CO	ARO MAGNÉTICO EM SETORES DE ATENDIMENTO
4700_CO	TRADUTOR INTÉRPRETE DE LIBRAS E GUIA-INTÉRPRETE

Fonte: Autores.

A primeira prática descreve a comunicação que pode ser realizada por meio de aplicativos de conversação dos *websites (chats)* das empresas ou dos serviços de atendimento ao cliente (SAC), desde que possibilitem o atendimento em tempo real e

acessível, oferecendo suporte ágil ao usuário, preferencialmente com atendimento humanizado.

A segunda prática se refere aos equipamentos disponíveis para a comunicação ou interação entre usuários e funcionários, tipicamente chamados de pontos de auxílio, facilitando a resolução de problemas e o esclarecimento de dúvidas.

A terceira prática salienta as considerações sobre os pontos de auxílio ou *help points*, incluindo o balcão de informações, um setor essencial aos usuários e passageiros.

A quarta prática trata sobre o dispositivo aro magnético, que consiste em uma tecnologia assistiva que auxilia usuários de aparelhos auditivos, eliminando interferências, ecos, reverberações e ruídos de fundo.

Por fim, a última prática desse grupo ressalta o intérprete de libras, profissional certificado para comunicar-se por meio da Língua Brasileira de Sinais (Libras) e responsável por mediar a comunicação entre os profissionais do aeroporto/companhia aérea e o passageiro com surdez. A prática inclui também o guia-intérprete, que é o profissional que domina diversas formas de comunicação utilizadas pelas pessoas com surdocegueira, podendo fazer interpretação ou transliteração.

3.3.5. Recursos e procedimentos para compreensão das informações de viagem e uso dos equipamentos e instalações do aeroporto

Durante uma viagem, os passageiros precisam de informações sobre diversos assuntos. Para isso, é importante que no aeroporto existam recursos adicionais aos já citados, para auxiliá-los a obterem informações ou solicitarem ajuda.

No Quadro 11 estão apresentadas as seis práticas que compõem esse grupo. A maior parte delas possuem escopo de operadores aeroportuários e aéreos, exceto a prática 4800_CO, que exige a competência compartilhada entre ambos e a prática 4900_CO, que é de responsabilidade apenas de operadores aéreos.

Quadro 11 - Práticas da dimensão Comunicação, grupo de Recursos e procedimentos para compreensão das informações de viagem e uso dos equipamentos e instalações do aeroporto

Recursos e procedimentos para compreensão das informações de viagem e uso dos equipamentos e instalações do aeroporto	
4800_CO	JANELA DE LIBRAS
4900_CO	MATERIAIS INFORMATIVOS EM BRAILLE COM INSTRUÇÕES SOBRE O CICLO DE VIAGEM
5000_CO	TELEFONES ACESSÍVEIS
5100_CO	BOTÕES ACESSÍVEIS PARA ACIONAMENTO DOS ELEVADORES
5200_CO	BRAILLE E CARACTERES EM RELEVO EM INSTALAÇÕES (EX: PORTAS E CORRIMÃOS), EQUIPAMENTOS (EX: MÁQUINAS DE VENDA AUTOMÁTICA E BEBEDOUROS)
5300_CO	PROCEDIMENTOS DE ATENDIMENTO E CARDÁPIO ACESSÍVEIS

Fonte: Autores.

A primeira prática discorre sobre os recursos digitais com tradução em libras através de avatares ou, preferencialmente, por meio de vídeos previamente gravados por intérpretes, para comunicar informações relevantes à viagem, oferecendo um atendimento adequado e acessível às pessoas com surdez.

Na sequência, destacam-se os materiais informativos em braille, que englobam cartões, folhetos, livretos ou outros tipos de materiais impressos com instruções sobre o ciclo de viagem. A terceira prática salienta o telefone para surdos (Telecommunication Device for the Deaf - TDD), que possui recursos de amplificação sonora, teclado, digitalização de voz e outras funcionalidades.

Nesse grupo, a quarta prática se refere às funções de botões internos e externos para acionamento acessível dos elevadores. A quinta prática aborda o uso de braille e caracteres em relevo em instalações e equipamentos. Por fim, a última prática destaca a relevância dos procedimentos de atendimento e cardápio acessíveis, especialmente nos serviços de alimentação para a consecução acessível do serviço.

3.3.6. Considerações finais sobre a dimensão Comunicação

A comunicação interpessoal de passageiros com atendentes e outros prestadores de serviço podem ocorrer de diversas maneiras. Com o avanço das tecnologias, essa interação tem se desenvolvido de maneira gradativa e acessível através de *softwares* e de aplicativos, levando em consideração a observância de todos os critérios de acessibilidade em sistemas informatizados.

Também é preciso destacar que todos os materiais, quando disponibilizados na forma física, também devem estar em braille. Além disso, os elementos de informação devem possuir linguagem nítida e compreensível para todos usuários.

Em aeroportos, além de materiais informativos, também são encontrados dispositivos como *totens*, quiosques computadorizados e painéis. Tais sistemas são importantes para o repasse de informações referentes a diversos aspectos da viagem, como rotas, horários e serviços oferecidos. Outras informações técnicas e normativas podem ser consultadas no Apêndice I deste manual.

3.4. DESLOCAMENTO

Esta dimensão abrange um conjunto de práticas que tratam sobre a experiência da viagem aérea pelo passageiro enfrentando barreiras físicas, longos percursos e a utilização dos recursos estruturais do aeroporto.

Essas práticas foram sintetizadas em três grupos apresentados na sequência: Recursos para acesso e deslocamento no aeroporto; Recursos e equipamentos para deslocamento no aeroporto; Recursos para embarque/ desembarque e deslocamento na aeronave. Todas as práticas introduzidas nesta seção, seu conteúdo completo, aspectos técnicos e normativos, podem ser consultados no Apêndice I deste manual.

3.4.1. Recursos para acesso e deslocamento no aeroporto

O deslocamento do passageiro antes e depois do voo constitui uma importante fase da viagem aérea, que começa na chegada ao aeroporto, acessando as vias principais do terminal por meio do sistema de transporte, estacionamento e entradas. No Quadro 12 estão exibidas as sete práticas que compõem esse grupo. Todas essas práticas são de escopo ou de responsabilidade do operador aeroportuário.

Quadro 12 - Práticas da Dimensão Deslocamento, grupo Recursos para acesso e deslocamento no aeroporto

Recursos para acesso e deslocamento no aeroporto	
5400_DE	SISTEMAS DE TRANSPORTE PÚBLICO ACESSÍVEIS: ÔNIBUS, METRÔ OU OUTRO MEIO QUE TRANSPORTE O USUÁRIO ATÉ O AEROPORTO
5500_DE	ESTACIONAMENTO: VAGAS RESERVADAS PARA PESSOAS COM DEFICIÊNCIA E IDOSOS, PRÓXIMAS AOS ACESSOS DO TERMINAL, COM ROTA E SINALIZAÇÃO ACESSÍVEL
5600_DE	ESTACIONAMENTOS, CALÇADAS E RUAS: REBAIXAMENTOS DE CALÇADAS, FAIXAS DE PEDESTRES ELEVADAS, ROTAS ACESSÍVEIS PLANAS, NIVELADAS E NÃO ESCORREGADIAS
5700_DE	EQUIPAMENTOS QUE AUXILIAM NA ORIENTAÇÃO ESPACIAL DOS PASSAGEIROS DURANTE O DESLOCAMENTO NO AEROPORTO
5800_DE	TRANSPORTE ACESSÍVEL DE PASSAGEIROS PARA EMBARQUE E DESEMBARQUE OU ENTRE TERMINAIS
5900_DE	PISOS SEGUROS PARA O DESLOCAMENTO
6000_DE	ACESSOS INTERNOS E EXTERNOS NIVELADOS COM PASSAGENS AMPLAS E SINALIZADAS
6100_DE	SISTEMAS DE ILUMINAÇÃO NATURAL E/OU ARTIFICIAL
6200_DE	CORREDORES COM PELO MENOS 150 CM DE LARGURA LIVRE DE QUALQUER OBSTRUÇÃO

Fonte: Autores.

Para propiciar o trajeto acessível do usuário até a entrada do aeroporto ou sua saída do local, é preciso considerar a acessibilidade do sistema de transporte via ônibus, metrô ou outro modal. Nesse sentido, é observado que o aeroporto possui representatividade ou relevância socioeconômica para pressionar o poder público pela garantia da acessibilidade desses meios de transporte.

A segunda prática trata das vagas previstas para serem reservadas para pessoas com deficiência e idosos. Todas as vagas reservadas precisam estar localizadas o mais próximo possível dos acessos principais do terminal, para que a

pessoa com deficiência se locomova facilmente até conseguir estar dentro do aeroporto.

Dando sequência às práticas apresentadas, a área externa do aeroporto e seus principais acessos devem ter recursos estruturais para complementar as características positivas do sistema de transporte e, conseqüentemente, dar continuidade no âmbito da acessibilidade integral. O deslocamento externo é parte das etapas pré e pós-viagem, sendo assim, é essencial que as vias de circulação, sejam elas calçadas, ruas, estacionamentos, faixas de travessia de pedestre, rampas, escadas e outras vias estejam adequadas ao uso de qualquer pessoa.

Muitos usuários utilizam recursos via aparelhos móveis para se localizarem e deslocarem nos locais públicos, incluindo as áreas externas e internas dos aeroportos. As tecnologias tendem a evoluir cada vez mais e atualmente é possível encontrar equipamentos, como robôs, artefatos ou pequenos veículos que são disponibilizados às pessoas com deficiência sensorial ou cognitiva no deslocamento pelo aeroporto, inclusive nas áreas restritas, conforme proposto na quarta prática.

Antes que o usuário possa adentrar no aeroporto, é necessário que as entradas e saídas principais sejam amplas, sinalizadas, sem degraus, niveladas, com piso adequado e acessíveis a todas as pessoas, sempre apresentando acabamento de superfície ou piso aderente, regular, firme ou estável. Outras características que favoreçam a percepção visual do ambiente devem ser agregadas nos sistemas de iluminação e nos espaços livres para deslocamento.

3.4.2. Recursos e equipamentos para deslocamento no aeroporto

Este grupo inclui oito práticas relacionadas ao deslocamento interno no aeroporto, conforme apresentado no Quadro 13, cuja maioria é de escopo ou de responsabilidade do operador aeroportuário, exceto a prática 6800 DE, que envolve a participação também do operador aéreo.

Quadro 13 - Práticas da Dimensão Deslocamento, grupo Recursos e equipamentos para deslocamento no aeroporto

Recursos e equipamentos para deslocamento no aeroporto	
6300_DE	ELEVADORES ACESSÍVEIS COM BARRAS DE APOIO, ESPAÇO AMPLO OU PORTAS OPOSTAS, LOCALIZADOS PRÓXIMOS ÀS PRINCIPAIS ÁREAS DE USO
6400_DE	RAMPAS DE ACESSO ÀS ÁREAS DO AEROPORTO AMPLAS COM GUIA DE BALIZAMENTO, GUARDA-CORPO, CORRIMÃOS EM DUAS ALTURAS, INCLINAÇÃO, PATAMARES E PISO ATENDENDO ÀS ESPECIFICAÇÕES NORMATIVAS
6500_DE	ESCADAS: AMPLAS COM GUIA DE BALIZAMENTO, GUARDA-CORPO, PATAMAR DE SEGURANÇA, CORRIMÃOS EM DUAS ALTURAS, SINALIZAÇÃO VISUAL APLICADA AOS PISOS E ESPELHOS.
6600_DE	ESCADAS ROLANTES: AMPLAS E SINALIZADAS
6700_DE	ESTEIRAS ROLANTES: AMPLAS E SINALIZADAS
6800_DE	CADEIRAS DE RODAS DISPONÍVEIS PARA USUÁRIOS DO AEROPORTO E PASSAGEIROS
6900_DE	VEÍCULOS PARA TRANSPORTAR O USUÁRIO EM LONGAS DISTÂNCIAS DENTRO DO AEROPORTO
7000_DE	ÁREA LIVRE PARA CIRCULAÇÃO DE PESSOAS COM DEFICIÊNCIA OU MOBILIDADE REDUZIDA NAS PRAÇAS DE ALIMENTAÇÃO E LOJAS DE SERVIÇOS

Fonte: Autores.

O acesso por meio de elevadores em qualquer nível do aeroporto auxilia todos os usuários, especialmente aqueles com dificuldades de locomoção. Os elevadores são considerados pelas pessoas com deficiência como a melhor forma de acesso aos níveis de um edifício com segurança e conforto, especialmente os que possuem entrada e saída por dois lados opostos.

As rampas são alternativas ao uso dos elevadores. Elas possibilitam o ir e vir. Para isso, as rampas devem atender às especificações das normas técnicas para garantir segurança no acesso de usuários em locais com desníveis inevitáveis.

A terceira prática destaca os critérios sobre escadas, que devem ser amplas, possuir corrimão em ambos os lados e em duas alturas, guarda corpo e faixa contrastante entre o piso e o espelho. Isso vale também para as escadas rolantes, que devem atender às especificações técnicas.

As esteiras rolantes também são importantes equipamentos de auxílio ao deslocamento. Esses equipamentos devem possuir largura mínima adequada e serem sinalizados para que os usuários as encontrem e as utilizem de forma intuitiva e segura. Devem contar também com sinalização sonora ou visual para alertar o usuário e evitar acidentes. Essa sinalização também é pertinente em escadas rolantes.

Para passageiros que tenham deficiência física ou motora, usuários ou não de cadeiras de rodas, ou pessoas com alguma condição de saúde que requeira assistência durante a viagem, o deslocamento pode ser auxiliado por meio da disponibilização de cadeiras de rodas de uso gratuito e de fácil acesso para os passageiros. Em alguns casos, é importante que o aeroporto também disponibilize alguém que possa auxiliar nesse deslocamento do usuário. Essa assistência é de responsabilidade tanto da companhia aérea quanto do aeroporto, inclusive na disponibilização de cadeiras para pessoas obesas e pessoas que têm dificuldade em controlar o tronco.

Outro meio de auxiliar no deslocamento de passageiros que tenham algum tipo de dificuldade de locomoção, é por meio de veículo que esteja disponível para transporte desde a área externa até as áreas públicas e restritas no interior do aeroporto, principalmente, nos terminais que exigem longos deslocamentos.

Os locais cessionários de varejo, *lounges* e praças de alimentação, também devem ser acessíveis e dispor de ambientes sem restrições entre objetos e mobiliário, permitindo uma circulação autônoma, tendo como módulo de referência a manobra de usuário com uma cadeira de rodas. O operador aeroportuário precisa garantir as medidas de implantação e operação dessas restrições na prescrição dos projetos e contratos de concessão.

As lojas, restaurantes e casas de câmbio devem proporcionar acesso a todos, observando a perspectiva das pessoas com deficiência nos requisitos técnicos e layouts adequados para a locomoção de pessoas usuárias de cadeira de rodas ou de outras tecnologias assistivas/ajudas técnicas dentro do estabelecimento, alcance de produtos ou itens comercializados e alturas adequadas para favorecer a comunicação interpessoal com os prestadores de serviço.

3.4.3. Recursos para embarque/desembarque e deslocamento na aeronave

Geralmente, as pontes de embarque e desembarque são a melhor alternativa de acesso e saída da aeronave. Porém, há terminais que operam embarques e desembarques externos. Nestes casos, é necessário o uso de equipamentos para auxílio ao ascenso e descenso para entrar e sair da aeronave. No Quadro 14 são exibidas as cinco práticas que compõem esse grupo. As práticas 7100_GE e 7200_GE são de escopo do operador aeroportuário e as práticas restantes desse grupo são de escopo do operador aéreo.

Quadro 14 - Práticas da Dimensão Deslocamento, grupo Recursos para embarque/desembarque e deslocamento na aeronave

Recursos para embarque/ desembarque e deslocamento na aeronave	
7100_DE	PONTE DE ACESSO PARA EMBARQUE/DESEMBARQUE ACESSÍVEL (FINGER)
7200_DE	EQUIPAMENTOS DE ACESSO PARA AUXÍLIO NO EMBARQUE E DESEMBARQUE (REMOTO/EXTERNO)
7300_DE	CADEIRAS PARA AUXILIAR O PASSAGEIRO A SUBIR/DESCER ESCADAS
7400_DE	SISTEMA DE TRANSFERÊNCIA DO PASSAGEIRO DA CADEIRA ATÉ O ASSENTO DA AERONAVE SEM CONTATO COM A PESSOA
7500_DE	CADEIRAS DE RODAS PARA ACESSO E DESLOCAMENTO NO INTERIOR DA AERONAVE

Fonte: Autores.

As pontes de embarque e desembarque compõem a estrutura do aeroporto e proporcionam o acesso até a entrada da aeronave, por meio de equipamentos de engate à entrada da aeronave.

A Resolução nº 280/2013 da ANAC cita que é facultado ao operador aéreo disponibilizar e operar seu próprio equipamento de ascenso e descenso ou rampa. No entanto, frisa-se a importância de que as companhias aéreas trabalhem cooperativamente e tenham também equipamentos adequados a todos os passageiros, especialmente, aos que requerem assistência para que possam

embarcar de forma segura e apropriada.

Apesar das rampas de embarque e desembarque não proporcionarem autonomia de acesso a todas as pessoas com deficiência, necessitando do apoio de operadores para propiciar o acesso adequado, esses equipamentos proporcionam maior nível de acessibilidade do que outros tipos de equipamentos de elevação para ascenso e descenso do passageiro, como o *ambulift* e os módulos para embarque acessível, que também são opções recomendáveis.

Se o aeroporto ou companhia aérea não pode priorizar o acesso via ponte de embarque ou possuir rampa de acesso, outro equipamento utilizado são as cadeiras de acesso às escadas da aeronave. Porém, frisa-se novamente o gerenciamento desses recursos conforme critérios de priorização pelas alternativas que promovem maior acessibilidade e segurança.

Após o acesso do passageiro à aeronave, é necessário a utilização das cadeiras de rodas de bordo. A companhia aérea é responsável por disponibilizar esse equipamento, que está armazenado em compartimento adequado na aeronave, obedecendo aos critérios de segurança e utilização adequada de espaço.

Por fim, destaca-se uma prática que traz uma alternativa ao carregamento manual para transferência do passageiro da cadeira de bordo para o assento na cabine da aeronave.

3.4.4. Considerações finais sobre a dimensão Deslocamento

Nesta seção foram introduzidas as práticas que auxiliam os passageiros no deslocamento no aeroporto. O detalhamento de tais práticas, bem como as diretrizes de apoio normativo e técnico estão fornecidos no Apêndice I deste manual.

É importante observar que há uma diversidade de acessos e meios de transporte em cada aeroporto. Neste sentido, as práticas de acessibilidade devem assegurar um deslocamento facilitado e seguro nas áreas externas, incluindo estacionamentos, espaços de chegada de transporte público, coletivo ou individual, e conexões com outros modais e, também, nas áreas internas e no embarque e desembarque.

Portanto, é necessário que as áreas externas de acesso ao aeroporto, bem como as áreas internas estejam de acordo com as normas e resoluções brasileiras, para que sejam consideradas acessíveis e proporcionem uma melhor experiência aos

passageiros e usuários, independente se esses estiverem utilizando ou não aparelhos, tecnologias ou equipamentos para auxiliar o deslocamento.

3.5. USO

As práticas e tecnologias de acessibilidade apresentadas a seguir remetem ao uso das instalações aeroportuárias. Esta dimensão diz respeito à possibilidade de realização de atividades por todas as pessoas em um determinado ambiente. As práticas identificadas nessa dimensão foram sintetizadas em três grupos: Mobiliários e equipamentos para o atendimento ou autoatendimento; Recursos para uso de sanitários e vestiários; e Espaços preferenciais e ambientes dedicados ao atendimento e espera de pessoas com deficiência, acompanhantes e animais de serviço.

Todas práticas introduzidas nesta seção, seu conteúdo completo, aspectos técnicos e normativos, podem ser consultados no Apêndice I deste manual.

3.5.1. Mobiliários e equipamentos para o atendimento ou autoatendimento

Os mobiliários são instrumentos de promoção da acessibilidade, pois eles proporcionam a maior parte dos contextos de interação interpessoal com os prestadores de serviço e, conseqüentemente, os processos de atendimento. No Quadro 15 estão sintetizadas as sete práticas que fazem parte desse grupo. Todas elas são de escopo dos operadores aeroportuários, exceto a primeira 7600_US, que envolve também a competência de operador aéreo.

Quadro 15 - Práticas da Dimensão Uso, grupo Mobiliários equipamentos para o atendimento ou autoatendimento

Mobiliários e equipamentos para o atendimento ou autoatendimento	
7600_US	DISPOSITIVO ACESSÍVEL PARA AUTOATENDIMENTO DE CHECK-IN
7700_US	BALCÕES DE ATENDIMENTO ACESSÍVEIS
7800_US	ESTEIRA ACESSÍVEL PARA DESPACHO DE BAGAGEM
7900_US	MESAS, CADEIRAS E OUTROS MOBILIÁRIOS ACESSÍVEIS
8000_US	ASSENTOS E ESPAÇOS RESERVADOS NAS ÁREAS PRÓXIMAS AO CHECK-IN, PORTÕES DE EMBARQUE E DEMAIS ÁREAS DE USO
8100_US	BEBEDOUROS ACESSÍVEIS
8200_US	MÁQUINAS DE VENDA E CAIXAS ELETRÔNICOS ACESSÍVEIS

Fonte: Autores.

Os equipamentos de autoatendimento agilizam processos de *check-in* e a obtenção de outras informações pelos passageiros, diminuindo o fluxo de filas. No entanto, é necessário que na sua instalação sejam agregados os recursos para auxiliar pessoas com deficiência, nas condições dos equipamentos e na acessibilidade do sistema.

O atendimento aos passageiros em qualquer experiência de uma viagem aérea ocorre envolvendo o contato ou a aproximação com prestadores de serviço, onde há frequentemente um balcão, seja nas lojas dos cessionários, balcão de informações, centrais de atendimento, *check-in* e outros. Independentemente da situação, os balcões devem ser acessíveis a todos os passageiros em formato, altura e localização.

Esses balcões devem ainda favorecer o atendimento de pessoas usuárias de cadeira de rodas e baixa estatura, propiciando sua aproximação de maneira livre na plataforma ou bancada, que deve estar sem objetos ou obstáculos que atrapalhem a comunicação com o operador ou atendente.

A terceira prática, já observada no *check-in* de alguns aeroportos de outros países, é a esteira de despacho de bagagem, concebida em altura próxima ao nível do piso, que facilita a colocação e manuseio da bagagem despachada. Mesmo que essa prática seja incipiente na realidade nacional, recomenda-se sua adoção.

Destaca-se também a prática relativa a mesas e cadeiras, que devem seguir os princípios do desenho universal, além de estarem localizadas em uma rota acessível aos locais de serviços e comodidades do aeroporto usufruídas por todos os passageiros.

A quinta prática desse grupo salienta que em qualquer espaço de espera ou consumo devem existir espaços reservados e identificados para pessoas com deficiência. Esses espaços devem também estar localizados em uma rota acessível, incluindo na visualização e sinalização.

Os bebedouros de água, sexta prática apresentada, constituem uma parte fundamental dos itens de infraestrutura do aeroporto. Por fim, outros equipamentos importantes que proporcionam comodidade aos passageiros são os relativos aos de serviços automatizados como máquinas de venda e caixas eletrônicos. Todos esses equipamentos devem possuir os recursos pertinentes à acessibilidade.

3.5.2. Recursos para o uso de sanitários e vestiários

Os sanitários são instalações imprescindíveis em locais públicos. Em um aeroporto, o fluxo intenso e rotativo de pessoas demandam critérios extensivos sobre a qualidade desses ambientes, suas características e recursos para favorecer a acessibilidade a todos os passageiros. No Quadro 16 estão sintetizadas as quatro práticas que fazem parte desse grupo, que possui escopo dos operadores aeroportuários.

Quadro 16 - Práticas da Dimensão Uso, grupo Recursos para uso de banheiros e vestiários

Recursos para uso de banheiros e vestiários	
8300_US	SANITÁRIO ACESSÍVEL: LOCALIZAÇÃO E DISPONIBILIDADE
8400_US	SANITÁRIO UNISSEX ACESSÍVEL COM SUPERFÍCIE PARA TROCA DE ROUPA DE CRIANÇAS E ADULTOS
8500_US	SANITÁRIO COM RECURSOS PARA PESSOAS OSTOMIZADAS
8600_US	SANITÁRIO ACESSÍVEL: LAYOUT E EQUIPAMENTOS

Fonte: Autores.

Em resumo, os sanitários devem sempre estar posicionados nas rotas principais, de acordo com o fluxo típico dos passageiros, integrados de maneira que sua localização seja facilitada, independentemente de onde o passageiro esteja. Também é imprescindível que os sanitários sejam equipados com os equipamentos e itens obrigatórios, regidos por leis e normas.

3.5.3. Espaços preferenciais e ambientes dedicados ao atendimento e espera de pessoas com deficiência, acompanhantes e animais de serviço

Os espaços preferenciais propõem a oferta do acesso prioritário ou preferencial no atendimento. Já os ambientes dedicados elevam o nível de serviço para proporcionar experiências de acomodação de passageiros com necessidades específicas. No Quadro 17 estão sintetizadas as seis práticas que fazem parte desse grupo. Todas elas são de escopo dos operadores aeroportuários, exceto a prática 8900_GE que é de escopo do operador aéreo.

Quadro 17 - Práticas da Dimensão Uso, grupo Espaços preferenciais e ambientes dedicados ao atendimento e espera de pessoas com deficiência, acompanhantes e animais de serviço

Espaços preferenciais e ambientes dedicados ao atendimento e espera de pessoas com deficiência, acompanhantes e animais de serviço	
8700_US	ÁREAS DEDICADAS PARA AS NECESSIDADES FISIOLÓGICAS DE ANIMAIS (CÃO GUIA, CÃO DE ASSISTÊNCIA E OUTROS).
8800_US	SALA SENSORIAL
8900_US	ASSENTOS PREFERENCIAIS NAS AERONAVES, COM DESCANSO DE BRAÇO MÓVEL
9000_US	ENFERMARIA E EQUIPAMENTOS DE EMERGÊNCIA ACESSÍVEIS
9100_US	ESPAÇOS TRANQUILOS E SILENCIOSOS COM BAIXA EXPOSIÇÃO A ESTÍMULOS SENSORIAIS
9200_US	ÁREAS DEDICADAS PARA RETIRADA DE MALA/BAGAGEM PELO PASSAGEIRO COM DEFICIÊNCIA OU MOBILIDADE REDUZIDA

Fonte: Autores.

Os cães são os animais mais típicos no que diz respeito aos processos de assistência, observados em normas específicas do transporte aéreo. Já outros animais de assistência ou de apoio emocional podem acompanhar os passageiros durante o voo, de acordo com as medidas observadas pela companhia aérea, obedecendo-se às normativas atuais de segurança.

Diante disso, é importante que no aeroporto exista um ou mais locais para que esses animais possam realizar suas necessidades fisiológicas, enquanto seu responsável encontra-se dentro da edificação.

A sala sensorial, segunda prática destacada nesse grupo, refere-se a um ambiente que favorece a reorganização de passageiros diante de estímulos típicos de um aeroporto como luminosidade, contato com texturas e sons emitidos pelos avisos de voos e aglomerações. Os espaços silenciosos, quinta prática apresentada, são ambientes configurados para proporcionar tranquilidade e conforto, especialmente, nos períodos de espera.

Durante o voo, é possível observar outra prática relacionada ao contexto de acomodação e configuração de aeronaves, os assentos com braços removíveis ou retráteis. Esses recursos facilitam a transferência e a movimentação de pessoas com deficiência física, obesas ou com mobilidade reduzida.

Também se destaca a importância da alocação dos passageiros em assentos que favoreçam a assistência aos passageiros, com braços removíveis e que facilitem o acesso mais próximo possível da saída/entrada da aeronave e dos sanitários.

Outra prática pertinente se refere à facilitação da retirada de bagagens pelas pessoas com deficiência, acessando local sinalizado e reservado à aproximação segura na esteira de bagagens. Por fim, outro tipo de ambiente de apoio a passageiros que requerem assistência é a enfermaria, que também deve ser acessível para todas as pessoas em suas sinalizações, arquitetura e equipamentos. Além disso, deve contemplar pessoal treinado para atender às necessidades de pessoas com deficiência.

3.5.4. Considerações finais sobre a dimensão Uso

Foram apresentadas nesta seção as práticas e as tecnologias relacionadas à dimensão de Uso. No Apêndice I há o detalhamento de cada prática aqui evidenciada. A possibilidade de orientar-se pelo espaço, comunicar-se, deslocar-se e usar os espaços e serviços é uma preocupação central na temática da acessibilidade integral. As práticas aqui apresentadas são mutáveis e evoluem a cada dia, possibilitando novas opções de inclusão ou acomodação de passageiros, evoluindo o contexto da autonomia e efetividade na utilização do espaço aeroportuário e os recursos disponíveis.

3.6. CORRELAÇÕES ENTRE PRÁTICAS E ACESSIBILIDADE INTEGRAL

As seções anteriores apresentaram as práticas de acessibilidade e de distribuição dessas em suas dimensões e grupos. Essa organização concretiza uma parte essencial do modelo de acessibilidade integral, além de contribuir para a estruturação de um instrumento de avaliação da acessibilidade, especialmente desenvolvido para o contexto da aviação civil.

Nesta seção, será explorada a integração das práticas de acessibilidade, uma questão que emergiu a partir da identificação de lacunas ou descontinuidades decorrentes da incompletude de algumas práticas. Um exemplo disso é a instalação do piso tátil, seja de alerta ou direcional nas rotas acessíveis, neste caso, considerando a integralidade, verifica-se a necessidade ou vínculo na identificação das rotas através de um mapa acessível do aeroporto com recursos visuais, táteis e sonoros. Assim, somente integrando as duas práticas é possível concretizar a efetividade no atendimento das necessidades.

Nesse sentido, foi realizada uma análise matricial de integração entre práticas, observando integrações necessárias para efetividade da prática. A Figura 32 apresenta um exemplo dessas correlações entre práticas, na figura são apresentadas apenas algumas práticas, porém, a análise matricial foi feita para todas as práticas, gerando uma matriz com 92 linhas x 92 colunas.

Figura 32 - Matriz de correlação entre práticas de acessibilidade

PRÁTICA	CÓDIGO	WEBSITE ACESSÍVEL	WEBSITE COM INFORMAÇÕES SOBRE OS EQUIPAMENTOS E SERVIÇOS... PELO AEROPORTO	WEBSITE COM INFORMAÇÕES SOBRE OS EQUIPAMENTOS E SERVIÇOS... COMPANHIA AÉREA	MAPAS COM INDICAÇÃO DE ROTAS E RECURSOS ...NOS WEBSITES DOS AEROPORTOS
		2400_CO	2500_CO	2600_CO	2800_CO
WEBSITE ACESSÍVEL	2400_CO				
WEBSITE COM INFORMAÇÕES SOBRE OS EQUIPAMENTOS E SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIA E ACESSIBILIDADE OFERECIDOS PELO AEROPORTO	2500_CO	Necessário			
WEBSITE COM INFORMAÇÕES SOBRE OS EQUIPAMENTOS E SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIA E ACESSIBILIDADE OFERECIDOS PELA COMPANHIA AÉREA	2600_CO	Necessário			
MAPAS COM INDICAÇÃO DE ROTAS E RECURSOS DE ACESSIBILIDADE DISPONIBILIZADOS NOS WEBSITES DOS AEROPORTOS	2800_CO	Necessário			

Fonte: Autores.

A partir da identificação das correlações, estabeleceu-se um critério para a integração de práticas em termos da efetividade dos níveis 4 ou 5, a partir de um nível mínimo de efetividade de outras práticas.

Assim, uma prática B (representada na Linha da Figura 32), que apresente a necessidade da prática A (representada na coluna da Figura 32), receberá:

- Nota 4, quando cumprir os requisitos identificados nos descritores e, além disso, apresentar nota 2 ou 3 na prática A.
- Nota 5, quando cumprir os requisitos identificados nos descritores e, além disso, apresentar nota 4 ou 5 na prática A.

Dessa forma, será promovida uma perspectiva de análise por parte do avaliador a respeito das lacunas ou descontinuidades entre determinadas práticas de acessibilidade. Além disso, o nível de excelência só será obtido quando a integração entre práticas estiver consolidada na unidade aeroportuária, ou seja, com a adoção plena do modelo de acessibilidade integral.

3.7. CONSIDERAÇÕES FINAIS DO CAPÍTULO

Para finalizar este capítulo, é importante ressaltar que embora as práticas apresentadas sejam importantes, elas devem ser integradas e consolidadas em conjunto, especialmente no atendimento da dimensão Gestão. Outro fator importante, é que a conduta de implementação da acessibilidade e, conseqüentemente, de todas as práticas, deverá ser adotada como um pilar da qualidade de serviço. Essa conduta, promoverá a focalização de esforços contínuos no desenvolvimento técnico e na infraestrutura disponibilizada aos passageiros, valorizando o desenvolvimento de competências atitudinais de atendimento no transporte aéreo.



CAPÍTULO 4

Programa de Treinamento

Flávia Helen Moreira da Silva e Marina Greghi Sticca



4. PROGRAMA DE TREINAMENTO

O objetivo de um Programa de Treinamento é desenvolver conhecimentos, habilidades e atitudes (CHA) para suprir demandas relacionadas ao desempenho no trabalho. No transporte aéreo brasileiro, a Resolução nº 280/2013 da ANAC prevê que os operadores aéreos e aeroportuários estabeleçam um programa de treinamento para suas equipes de terra e de bordo que realizam atendimento a passageiros e para o responsável por acessibilidade previsto no art. 39, com o objetivo de capacitá-los para o adequado atendimento aos passageiros com deficiência, devendo disponibilizar a documentação comprobatória, quando solicitado pela ANAC. Tal programa pode contribuir para a manutenção da qualidade do atendimento aos passageiros com deficiência por meio de investimento na qualificação de pessoal, além de promover a adoção de comportamentos e atitudes favoráveis para a participação de passageiros com deficiência, facilitando o reconhecimento das barreiras que esses podem encontrar em sua experiência de viagem e atuar no sentido de minimizá-las ou eliminá-las. Pode também conscientizar sobre as melhores formas de abordar, interagir, se comunicar e auxiliar nas necessidades desses passageiros.

Este capítulo visa orientar gestores, coordenadores e profissionais de recursos humanos nestas etapas, de forma a respaldar a elaboração de programas de treinamento que aprimorem o serviço proporcionado por toda a comunidade aeroportuária aos passageiros com deficiência. Para cumprir este objetivo, este material está estruturado da seguinte forma:

Quadro 18 - Etapas do Programa de Treinamento

Etapas do Programa de Treinamento	O que você irá encontrar
Etapa 1: Levantamento de Necessidades de Treinamento	Como identificar prioridades de treinamento e capacitações que visam promover a participação dos passageiros com deficiência.
Etapa 2: Planejamento do Treinamento	Como planejar estas estratégias educacionais, de forma a promover comportamentos favoráveis à participação dos passageiros com deficiência.
Etapa 3: Avaliação do Treinamento	Como avaliar os efeitos e resultados que foram atingidos a partir das ações educacionais, de forma a fomentar e aprimorar a elaboração de novas capacitações.

Fonte: Autores.

É necessário ressaltar que a Resolução nº 280/2013 da ANAC também sugere que, para o desenvolvimento do conteúdo do programa de treinamento, os operadores aéreos e aeroportuários consultem organizações que representam pessoas com deficiência, bem como considerem o envolvimento dessas organizações na avaliação do conteúdo de seus programas. Tal consulta visa validar e avaliar os programas de treinamento existentes, bem como identificar necessidades de pessoas com deficiência relacionadas à acessibilidade na aviação civil.

4.1. ETAPA 1 – LEVANTAMENTO DE NECESSIDADES DE TREINAMENTO

A primeira etapa que deve ser conduzida para favorecer que o treinamento atinja seus objetivos consiste na realização de um levantamento de necessidades. Tal etapa visa o levantamento de dados para apoiar a tomada de decisão sobre quando o treinamento é uma solução viável para aprimorar o desempenho dos indivíduos, definir quem deve ser treinado e qual conteúdo ou temática devem ser abordados no treinamento. No Quadro 19, há sugestões de como realizar essa etapa:

Quadro 19 - Sugestões para Levantamento de Necessidades de Treinamento

- A partir das dificuldades que são vivenciadas por passageiros com deficiência identificadas em pesquisas de satisfação com os usuários/clientes.

Exemplo: análise de ocorrências relatadas em situações de atendimento envolvendo passageiros com deficiência ou análise das avaliações de satisfação dos passageiros com deficiência na utilização dos serviços ofertados pelas companhias aéreas e pelos aeroportos.

- A partir da análise de registros de atendimento aos passageiros com deficiência, considerando os processos de gestão dos operadores e equipes que atuam no atendimento direto.

- A partir de estudos que são realizados no contexto aéreo.

Exemplo: é uma evidência encontrada nas pesquisas realizadas no âmbito do transporte aéreo que os operadores têm pouco preparo para interagir e lidar com as necessidades de passageiros com autismo ou com deficiências ocultas. Portanto, poderiam ser elaborados conteúdos educativos específicos que enfoquem tais temáticas.

- A partir de avaliações de desempenho das equipes de terra e de bordo, em que são identificados problemas de desempenho causados por lacunas de competências que resultaram em dificuldades para realizar o atendimento a passageiros com deficiência.

- A partir da verificação se a equipe está capacitada, ou seja, se possui domínio de conhecimentos, habilidades e atitudes importantes para que o seu desempenho seja adequado no atendimento ao passageiro.

Uma das formas de realizar essa verificação é através da aplicação de um questionário, em que as pessoas deverão apontar o domínio em cada uma das competências preconizadas.

Para isso, uma sugestão é a utilização do instrumento de Competências no Atendimento de Passageiros com Deficiência no Transporte Aéreo (Figura 33). Nesse instrumento foram listados os comportamentos que devem ser demonstrados no trabalho das equipes de solo e de bordo, mas você poderá fazer adaptações, selecionando apenas aquelas que são atribuições da equipe responsável pelo atendimento nas unidades aeroportuárias.

Para a avaliação dos resultados da aplicação de tal instrumento, devem ser feitas as médias dos valores atribuídos pelos operadores para cada uma das competências e dispor as médias das competências de forma decrescente. Esse procedimento irá mostrar os comportamentos com valores mais baixos de domínio, que são aqueles indicados para receber treinamento.

Fonte: Autores.

Figura 33 Instrumento de Competências no Atendimento de Passageiros com deficiência no transporte aéreo

a – Instrumento de Competências no Atendimento de Passageiros com deficiência no transporte aéreo

Com base na sua experiência no atendimento de passageiros com deficiência, e nas atividades que você exerce em seu cargo, você deverá responder o quanto se sente capaz para desempenhar cada um dos comportamentos listados. Os comportamentos refletem as competências (conhecimentos, habilidades e atitudes) que são consideradas importantes no atendimento. Sendo assim, a sua resposta deverá expressar a sua opinião com base na sua experiência: ou seja, não existe resposta certa ou errada!

Você deverá responder utilizando uma escala de concordância, como demonstrado a seguir:

Escala de Concordância: expressa o quanto você concorda com a afirmação de que você “Sente-se capaz” de desempenhar o comportamento descrito. Considere a escala abaixo que varia de 1 (Discordo totalmente) a 5 (Concordo totalmente).

1	2	3	4	5
Discordo totalmente				Concordo totalmente

Leia atentamente cada item apresentado e escolha apenas uma opção para cada item.

Fonte: Autores.

b – Instrumento de Competências no Atendimento de Passageiros com deficiência no transporte aéreo (continua).

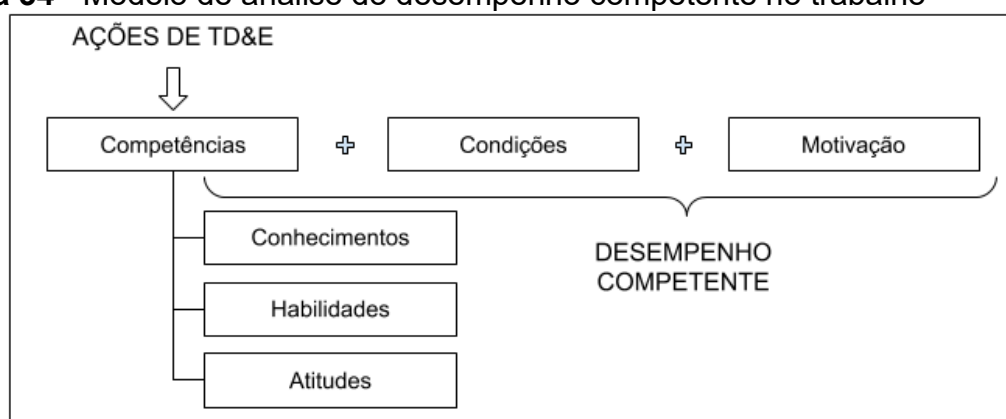
No atendimento dos passageiros com deficiência, eu sinto-me capaz de:	Resposta
1. Explicar a todos os passageiros a necessidade de chegar com a antecedência solicitada no aeroporto.	
2. Explicar aos passageiros os procedimentos quanto à bagagem e aos equipamentos assistivos no momento da contratação do serviço aéreo.	
3. Identificar as necessidades de assistência dos passageiros com deficiência no momento da contratação do serviço aéreo.	
4. Acomodar os passageiros em assentos junto aos corredores e localizados o mais próximo possível das saídas.	
5. Explicar aos passageiros os riscos de acidentes, caso não sejam seguidos os procedimentos de segurança para embarque e desembarque.	

b – Instrumento de Competências no Atendimento de Passageiros com deficiência no transporte aéreo (conclusão).

6. Garantir o embarque prioritário dos passageiros com deficiência.
7. Verificar com os passageiros de que forma pode auxiliá-los em suas necessidades.
8. Manusear cadeiras de rodas para realizar o embarque, a transferência de assento e o desembarque de passageiros.
9. Operar cadeira robótica para realizar o embarque e o desembarque de forma segura.
10. Permitir aos passageiros o uso da sua própria cadeira de rodas até o momento do embarque, dentro das condições permitidas e estabelecidas pelas legislações pertinentes.
11. Realizar o embarque e o desembarque de pessoas com deficiência motora e/ou usuárias de cadeira de rodas, de forma segura.
12. Armazenar equipamentos assistivos evitando danos, perdas ou extravio.
13. Estabelecer formas de prever a quantidade e os recursos que serão necessários para realizar o atendimento das prioridades em cada voo.
14. Transmitir aos trabalhadores envolvidos no atendimento do passageiro as informações necessárias para atender às necessidades comunicadas.
15. Comunicar-me com passageiros com deficiência auditiva.
16. Identificar as legislações e as condições em que passageiros podem estar impedidos de embarcar.
17. Resolver problemas que possam ocorrer em situações atípicas envolvendo passageiros com deficiência.
18. Adotar procedimentos em caso de emergências médicas com passageiros com deficiência.
19. Auxiliar passageiros com hipersensibilidade sensorial em condições possivelmente estressantes.

Importante: O desempenho competente dos operadores no atendimento aos passageiros com deficiência depende tanto dos seus conhecimentos, como também das condições de trabalho e de motivação. Quando são identificados problemas no desempenho no atendimento que possam estar relacionados às condições de trabalho e à motivação das pessoas no trabalho, pode ser que o treinamento não consiga resolver de forma efetiva. As condições podem envolver informações, equipamentos, normas, apoio material, *feedback*, entre outros que são imprescindíveis para a realização da atividade. A motivação deriva das razões que justificam o esforço no trabalho. Quando os problemas no desempenho estão associados a tais aspectos, podem ser necessárias modificações nas condições e na organização do trabalho ou na aplicação de estratégias motivacionais¹.

Figura 34 - Modelo de análise do desempenho competente no trabalho



Fonte: Autores.

Para realizar este diagnóstico, sugere-se que seja seguido o **Formulário de análise de problemas de desempenho**, apresentado no Quadro 20, que explicita quais aspectos devem ser avaliados na análise da demanda (etapa 1). Essa análise é exemplificada no Quadro 21, a partir de problemas reais vivenciados no transporte aéreo.

¹ Meneses, P. P. M., Zerbini, T. & Abbad, G. (2010). Manual de Treinamento Organizacional. Porto Alegre: Artmed.

Quadro 20 - Formulário de análise de problemas de desempenho

Situações	Causas	Consequências	Soluções
Descrição do problema, necessidade ou lacunas de capacidades.	Motivos que determinaram o surgimento do problema ou da necessidade de desempenho.	Consequências geradas pelo problema ou necessidade de desempenho.	Alternativas para a resolução do problema ou necessidade de desempenho.

Fonte: Autores.

Quadro 21 - Exemplo de análise de problemas de desempenho

Situações	Causas	Consequências	Soluções
São identificadas situações envolvendo acidentes no embarque/desembarque de passageiros cadeirantes.	Condições: Número insuficiente no quadro de colaboradores para auxiliar no procedimento.	Possíveis danos às cadeiras de rodas; dano à integridade física do passageiro; atraso na operação.	Intervir nas condições: Reorganizar equipes de colaboradores alocados para o atendimento.
	Competências: Falta de domínio para manejar cadeiras de rodas.		Intervir nas competências: Promover simulações e treinamentos práticos para aprimorar a capacidade técnica dos colaboradores.

Fonte: Autores.

4.2. ETAPA 2 – PLANEJAMENTO DO TREINAMENTO

O planejamento do treinamento deve levar em conta as informações obtidas na etapa anterior, de forma que a aplicação das estratégias de ensino seja condizente com os objetivos instrucionais que foram estabelecidos. A Resolução nº 280/2013 da ANAC estabelece no mínimo os seguintes conteúdos: i) deficiências físicas, sensoriais, intelectuais e não aparentes; ii) pessoas com transtorno mental; iii) deficiências cognitivas; iv) pessoas que necessitam de ajudas técnicas; v) pessoas com mobilidade reduzida; vi) pessoas com deficiência auditiva; viii) pessoas com deficiência visual. viii) pessoas surdocegas; ix) pessoas com distúrbio da fala; x) pessoas que necessitam de acompanhantes e o papel dos acompanhantes; e xii) pessoas que viajam com cão-guia ou cão-guia de acompanhamento.

O programa de treinamento voltado para a promoção de comportamentos favoráveis à participação de pessoas com deficiência visa fornecer noções gerais sobre deficiências e acessibilidade no transporte aéreo, de forma a facilitar a identificação de barreiras à participação dos passageiros com deficiência durante o seu ciclo de viagem e a adoção de comportamentos favoráveis por parte de todos os operadores aeroportuários e aéreos.

O Quadro 22 apresenta uma proposta de organização básica de alguns objetivos instrucionais pré-definidos que podem ser utilizados como referência para o planejamento de treinamentos nas unidades aeroportuárias ou aeroviárias para a promoção da capacitação das equipes de solo e bordo. Note que, na organização destes objetivos instrucionais, é importante considerar que existem diferentes níveis de complexidade instrucional, e que cada nível demanda uma estratégia educacional compatível. Para cada nível de complexidade dos objetivos, são feitas sugestões de estratégias adequadas que podem ser utilizadas.

Essas estratégias também podem ser utilizadas em diferentes formatos, em ações conduzidas presencialmente, tais como palestras, treinamentos, simulações, grupos de trabalho, etc. Outra possibilidade que se coloca é o formato online, através de plataformas digitais de aprendizagem que podem atingir um maior número de pessoas e permitir que os cursos sejam realizados pelos operadores em qualquer horário e local em que eles estejam. A depender da complexidade do objetivo instrucional, podem ser realizadas ações de divulgação de informações nos canais institucionais da organização para acesso pelos operadores.

Quadro 22 - Sugestões de Objetivos Instrucionais e Conteúdos para Programa de Treinamento voltado à Acessibilidade no Transporte Aéreo - Módulo 1**Módulo 1: Deficiências e Acessibilidade: Noções Gerais****Objetivos instrucionais:**

- Definir o conceito de deficiência nas concepções históricas e contemporâneas.
- Reconhecer o aumento da prevalência das pessoas com deficiência na sociedade e dos passageiros com deficiência no transporte aéreo.
- Definir as características das deficiências visíveis e não visíveis.
- Identificar quais adaptações são necessárias na infraestrutura de aeroportos.
- Identificar condições possivelmente estressantes para pessoas com autismo, como a permanência em ambientes com ruídos ou aglomerações de pessoas, minimizando a sua exposição a tais situações.
- Estar alerta ao reconhecimento de pessoas com deficiências invisíveis para atender às suas necessidades.

Conteúdos:

- a. Discutir suas etiologias, formas de classificação.
- b. Concepção pessoa com deficiência no transcurso da história e atual.
- c. Conceito de deficiência, segundo a Classificação Internacional de Funcionalidade, Incapacidade Saúde – CIF (OPAS-OMS).
- d. Caracterização das deficiências (auditiva; física; visual; deficiências invisíveis; transtornos mentais).
- e. A pessoa com deficiência nos aspectos relacionados à inclusão social, independência e autonomia.
- f. Identificação dos aspectos de funcionalidade/incapacidade.

Fonte: Autores.

Quadro 23 - Sugestões de Objetivos Instrucionais e Conteúdos para Programa de Treinamento voltado à Acessibilidade no Transporte Aéreo - Módulo 2

Módulo 2: Direitos das Pessoas com Deficiência

Objetivos instrucionais:

- Descrever as principais legislações nacionais relacionadas à promoção dos direitos das pessoas com deficiência.
- Expor as legislações e as condições em que passageiros com deficiência podem estar impedidos de embarcar.
- Agir de acordo com legislações e normas da aviação voltadas ao direito dos passageiros, inclusive as específicas às pessoas com deficiência.

Conteúdos sugeridos:

- a. Lei Brasileira de Inclusão da Pessoa com Deficiência (Estatuto da Pessoa com Deficiência).
- b. Lei nº 10.436, de 24 de abril de 2002 – dispõe sobre a Língua Brasileira de Sinais (Libras) – e dá outras providências.
- c. Lei nº 11.126, de 27 de junho de 2005 – dispõe sobre o direito do portador de deficiência visual de ingressar e permanecer em ambientes de uso coletivo acompanhado de cão-guia.
- d. NBR 14273, de 01 de março de 1999 – dispõe sobre a acessibilidade da pessoa portadora de deficiência no transporte aéreo comercial.

Fonte: Autores.

Quadro 24 - Sugestões de Objetivos Instrucionais e Conteúdos para Programa de Treinamento voltado à Acessibilidade no Transporte Aéreo - Módulo 3

Módulo 3: Linguagem, Interação e Comunicação

Objetivos instrucionais:

- Relacionar-se diretamente com o passageiro com deficiência, considerando as suas potencialidades e limites no entendimento da informação transmitida.
- Estabelecer comunicação eficiente com os acompanhantes do passageiro para que eles auxiliem o atendimento.
- Mediar conflitos que possam ocorrer frente a discordâncias ou situações estressantes e inesperadas.
- Adaptar a comunicação e a interação com pessoas com deficiências, de forma que não haja desconforto para nenhuma das partes.

Fonte: Autores.

Quadro 25 - Sugestões de Objetivos Instrucionais e Conteúdos para Programa de Treinamento voltado à Acessibilidade no Transporte Aéreo - Módulo 4**Módulo 4: Tecnologias Assistivas****Objetivos instrucionais:**

- Identificar equipamentos importantes que permitam embarque, desembarque e locomoção dos passageiros com segurança.
- Manusear cadeiras de rodas para realizar o embarque, a transferência de assento e o desembarque.
- Auxiliar o usuário de cadeira de rodas no procedimento de embarque e desembarque através de *ambulift*, cadeira robótica ou outro equipamento assistivo.
- Permitir aos passageiros o uso do seu próprio equipamento assistivo (ex.: cadeira de rodas) até o momento do embarque, dentro das condições permitidas e estabelecidas pelas legislações pertinentes.
- Realizar a transferência manual do passageiro da cadeira de rodas para o assento ou outro equipamento assistivo.
- Reconhecer equipamentos de tecnologia assistiva específicos do transporte aéreo, definindo as suas características, qual o seu objetivo e de que forma ele atende à necessidade dos diferentes tipos de deficiência.
- Armazenar equipamentos assistivos na aeronave, como cadeiras de rodas, muletas ou outros equipamentos médicos, evitando danos, perdas ou extravios.

Conteúdos:

- a. Facilitadores e barreiras à participação das pessoas com deficiência no transporte aéreo.
- b. Regulamentações específicas do transporte aéreo para o atendimento de pessoas com deficiência.
- c. IATA Recommended Practice 1700 - Acceptance and carriage of incapacitated passengers.
- d. Avaliação, prescrição e treino de equipamentos de tecnologia assistiva.
- e. Tecnologia assistiva nas deficiências e incapacidades relacionadas ao movimento humano.

Fonte: Autores.

Quadro 26 - Sugestões de Objetivos Instrucionais e Conteúdos para Programa de Treinamento voltado à Acessibilidade no Transporte Aéreo - Módulo 5

Módulo 5. Atendimento e Procedimentos (Módulo Complementar para Aeroviários)
Objetivos instrucionais:
<ul style="list-style-type: none">● Adaptar os procedimentos de atendimento às pessoas com deficiência em todas as etapas do ciclo de viagem, atendendo às demandas dos passageiros.● Explicar a todos os passageiros a necessidade de chegar com a antecedência solicitada no aeroporto.● Questionar os passageiros sobre possíveis necessidades de assistência, no momento da compra da passagem.● Explicar aos passageiros os procedimentos quanto à bagagem e aos equipamentos assistivos no momento da compra da passagem.● Explicar aos passageiros os riscos de possíveis acidentes, caso não sejam seguidos os procedimentos adequados de segurança.● Transmitir informações necessárias a todos os colaboradores envolvidos no atendimento do passageiro.● Adotar procedimentos em caso de emergências médicas com passageiros com deficiência.● Transmitir aos trabalhadores envolvidos no atendimento do passageiro as informações necessárias para atender as necessidades comunicadas.● Dispor-me a oferecer assistência às necessidades de passageiros com deficiência que estejam desacompanhados.● Resolver problemas que possam ocorrer em situações atípicas envolvendo passageiros com deficiência.
Conteúdos:
<ol style="list-style-type: none">a. Legislações e procedimentos do transporte aéreo relacionados ao atendimento de passageiros com deficiência.b. Boas práticas de atendimento.

Fonte: Autores.

Quadro 27 - Sugestões de Objetivos Instrucionais e Conteúdos para Programa de Treinamento voltado à Acessibilidade no Transporte Aéreo - Módulo 6

Módulo 6. Atendimento ao Passageiro com Deficiência (Módulo Complementar para Comissários de Bordo)
Objetivos instrucionais:
<ul style="list-style-type: none">▪ Alocar os passageiros com deficiência nas primeiras fileiras da aeronave, próxima à tripulação, ou em assentos próximos ao banheiro.▪ Esclarecer os passageiros quanto aos riscos de acidentes, caso não sejam seguidos os procedimentos adequados de segurança para embarque, desembarque e durante o voo.▪ Realizar os informes relativos à segurança de voo de forma individual para os passageiros com deficiência.▪ Oferecer informes relativos à segurança do voo em Braille para passageiros com deficiência visual.▪ Realizar a descrição dos espaços para a orientação dos passageiros com deficiência visual.▪ Promover a integração da tripulação com a equipe de solo, fornecendo continuidade no atendimento e atenção às necessidades do passageiro em todas as atividades realizadas no embarque e desembarque.

Fonte: Autores.

Para a realização desses treinamentos, algumas estratégias educacionais podem ser adotadas, como as sugestões descritas no Glossário de Estratégias Educacionais, apresentado no Quadro 28:

Quadro 28 - Glossário de estratégias educacionais

Estratégia	Descrição
Debates	Podem ser promovidas discussões formalmente estruturadas em que duas equipes defendem argumentos opostos em relação a um tópico (pode ser utilizada para promover a reflexão sobre situações e problemáticas que são colocadas).
Demonstrações de situações	Podem ser feitas de forma presencial, através de dramatizações, simulações ou online, por meio de vídeos. Trata-se de uma apresentação preparada para mostrar como executar uma ação ou utilizar um procedimento, acompanhada de explicações orais, visuais, ilustrações e, em alguns casos, por questionamentos.
Divulgação de informações via canais institucionais	Pode ser utilizada para divulgar informações que devem ser de conhecimento de todos os operadores.
Exercícios práticos	Podem ser empregadas em dinâmicas com desempenho de funções de trabalho e tarefas em uma situação prática, usando instrumentos e equipamentos reais (pode ser utilizado, por exemplo, para ensinar como armazenar e manusear cadeiras de rodas).
Palestras	Podem ser realizadas palestras com o objetivo de informar e orientar os operadores, preparadas por pessoas qualificadas no assunto de interesse.
Projeto em equipe	Pode ser utilizada de forma a reunir grupos de operadores que devem trabalhar cooperativamente para executar uma tarefa ou resolver um problema.

Fonte: Autores.

4.3. ETAPA 3 – AVALIAÇÃO DO PROGRAMA DE TREINAMENTO

A avaliação do programa de treinamento visa identificar se a aquisição das competências relevantes para o atendimento dos passageiros com deficiência está sendo efetivamente realizada pelos trabalhadores. Isso também inclui a avaliação da existência das condições de trabalho necessárias para o desempenho eficaz do trabalhador nas suas atividades de atendimento. A avaliação do treinamento envolve a coleta de informações que podem ser utilizadas para aprimorar as estratégias

educacionais que foram ofertadas, avaliar se elas foram capazes de atingir os objetivos instrucionais e propor novas ações. Podem ser levantadas informações ligadas a diferentes efeitos, de curto e longo prazo, que as ações educacionais podem ter em diferentes âmbitos. No quadro 29 são listados alguns possíveis efeitos a serem mensurados, uma definição breve acerca desses efeitos e como mensurar, ou seja, como levantar as informações junto aos operadores que foram público-alvo das ações educacionais.

Quadro 29 - Efeitos mensurados após a realização do treinamento

Efeito Avaliado	Definição	Como mensurar?
Reação (Satisfação)	Diz respeito à opinião do participante da ação instrucional acerca do conteúdo, programação, local de realização, recursos oferecidos, aplicabilidade no trabalho, etc.	Através de questionários aplicados logo após a conclusão das ações educacionais.
Aprendizagem	Diz respeito ao grau de aquisição do conteúdo instrucional.	Através de avaliações de conhecimentos; atividades práticas, etc.
Impacto no trabalho	Diz respeito aos efeitos do treinamento nos desempenhos finais exibidos pelos treinandos após a conclusão da ação educacional.	Através de avaliações de desempenho dos operadores; pesquisas de satisfação com os passageiros sobre o atendimento fornecido; questionários mensurando a percepção dos operadores sobre o impacto no trabalho (instrumento exemplificado na Figura 35 – Questionário de Autoavaliação de Impacto Global).

Fonte: Autores.

Existem duas formas de avaliar a percepção que os operadores têm sobre o impacto que a ação educacional teve:

a) Medir a partir dos resultados que produzem no desempenho dos operadores nas suas atividades diretamente relacionadas ao atendimento dos passageiros como, por exemplo, a capacidade de orientá-los sobre os procedimentos para verificar se eles estão aptos a embarcar no voo. Para isso, poderá ser aplicado um questionário em que o participante deverá apontar o quanto ele desempenha aquela competência

adquirida na ação educacional após a realização (Figura 35). Podem ser utilizadas as mesmas competências dos cargos, listadas no instrumento de Competências para o Atendimento de Passageiros com Deficiência.

Figura 35 - Questionário de Autoavaliação de Impacto do Treinamento no Trabalho a partir das competências

Instruções: Leia atentamente cada item. Pense no seu desempenho antes e depois do curso e avalie o quanto você desempenha cada competência listada a seguir. Utilize a escala abaixo para registrar a sua percepção ao final de cada item:				
1	2	3	4	5
Nunca desempenho	Desempenho raramente	Desempenho às vezes	Desempenho frequentemente	Desempenho sempre
Itens				Resposta
a. Alocar os passageiros com deficiência nas primeiras fileiras da aeronave, próxima à tripulação, ou em assentos próximos ao banheiro (<i>Exemplo de competência extraída do instrumento de Competências para o Atendimento de Passageiros com Deficiência</i>).				
b. Esclarecer os passageiros quanto aos riscos de acidentes, caso não sejam seguidos os procedimentos adequados de segurança para embarque, desembarque e durante o voo (<i>Exemplo de competência extraída do instrumento de Competências para o Atendimento de Passageiros com Deficiência</i>).				

Fonte: Autores.

b) Considerar os outros aspectos do desempenho do operador no trabalho, tais como a melhoria na motivação e na autoconfiança para fornecer um atendimento adequado e a mudança das atitudes das pessoas com relação às deficiências, produzindo a diminuição de noções capacitistas. Para realizar a avaliação do impacto de forma mais global no desempenho do operador, sugere-se que sejam utilizados questionários para mensurar a percepção dos operadores sobre as mudanças observadas, para além dos conteúdos ligados ao seu cargo, em função das competências que foram adquiridas através da ação educacional (Figura 36).

Figura 36 - Questionário de Autoavaliação de Impacto Global do Treinamento no Trabalho

Instruções: Leia atentamente cada item. Pense no seu desempenho antes e depois do curso e avalie o quanto você concorda com cada item a seguir. Utilize a escala abaixo para registrar a sua percepção ao final de cada item:				
1	2	3	4	5
Não concordo	Concordo pouco	Concordo moderadamente	Concordo muito	Concordo totalmente
Itens		Resposta		
a. Aproveito as oportunidades que tenho para aplicar o que aprendi no curso.				
b. Recordo-me bem dos conteúdos que aprendi no curso.				
c. Executo meu trabalho com maior rapidez.				
d. Utilizo com frequência as habilidades que aprendi no treinamento.				
e. Tenho sido mais receptivo a mudanças no trabalho.				
f. Meus colegas aprendem novas habilidades comigo.				
g. Sinto-me mais motivado para o trabalho.				
h. Cometo menos erros nas minhas atividades.				
i. Sinto-me mais confiante no trabalho.				
j. A qualidade do meu trabalho melhorou nas atividades relacionadas ao conteúdo do curso.				
k. A qualidade do meu trabalho melhorou em tarefas não relacionadas ao curso.				

Fonte: Abbad, Mourão, Zerbini (2012, p. 161)².

Importante: Realizar a gestão dos treinamentos para controlar a frequência de ocorrência desses treinamentos, bem como a quantidade e características das pessoas que foram treinadas. Esta informação pode ser útil para direcionar a tomada

² Abbad G. S., Mourão, L., Zerbini, T. (2012). Medidas de avaliação de treinamento, desenvolvimento e educação: ferramentas para gestão de pessoas. Porto Alegre: Artmed.

de decisão sobre quem ainda precisa ser capacitado, verificar se a equipe responsável pelo atendimento tem as competências necessárias para o atendimento adequado e se há pelo menos um operador responsável para responder às demandas de acessibilidade nas equipes que possa atender apropriadamente às necessidades dos passageiros com deficiência.

4.4. CONSIDERAÇÕES FINAIS DO CAPÍTULO

Neste capítulo foram apresentadas as etapas que devem ser seguidas em um Programa de Treinamento, sendo elas: planejamento, execução e avaliação. Espera-se que os treinamentos voltados para o atendimento de passageiros com deficiência possam auxiliar na melhoria da experiência em viagens aéreas desses passageiros, por meio da promoção da capacitação da equipe de solo e bordo, responsável pelo atendimento.

Um dos resultados do projeto “Melhoria da Acessibilidade na Aviação Civil” foi a elaboração de um Programa de Treinamento intitulado “Acessibilidade na Aviação Civil: eliminando as barreiras no atendimento ao passageiro com deficiência”, que tem como objetivo melhorar o atendimento prestado a passageiros com deficiência durante viagens aéreas. O curso é composto por sete módulos: Módulo 1: Participação das Pessoas com Deficiência na Aviação Civil; Módulo 2: Linguagem, Interação e Comunicação com o passageiro com deficiência, Módulo 3: Direitos da pessoa com deficiência; Módulo 4: Barreiras à participação dos passageiros com deficiência; Módulo 5: Tecnologias Assistivas e Recursos de Apoio; Módulo 6 (Aeroviários): Atendimento – da compra da passagem ao embarque e Módulo 7 (Comissários de Bordo): O Atendimento durante o voo.



CAPÍTULO 5

Selo de Acessibilidade

Nilton Luiz Menegon



5. SELO DE ACESSIBILIDADE

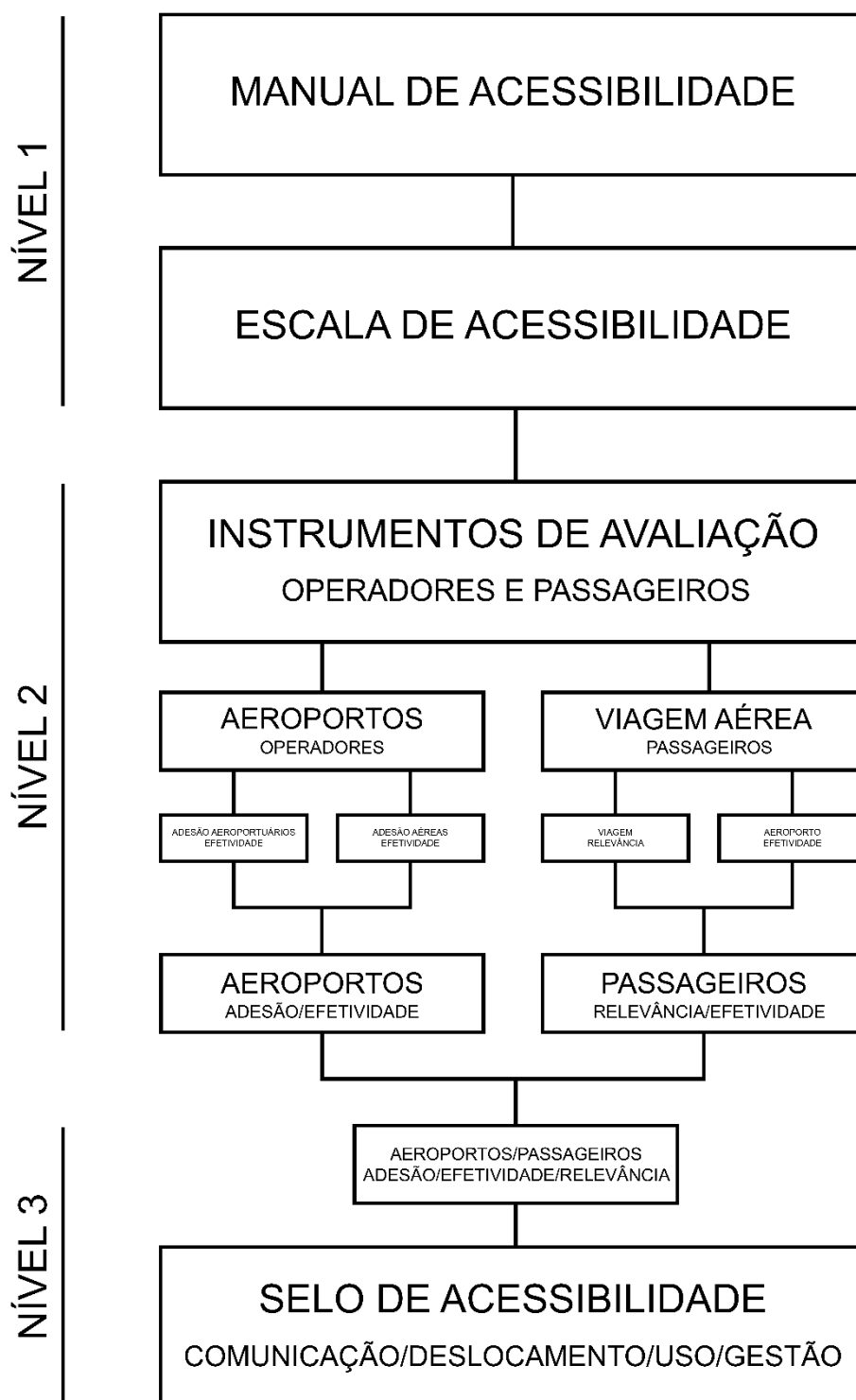
O Selo de Acessibilidade constitui um instrumento de valorização e de reconhecimento dos esforços voltados para a melhoria da acessibilidade na aviação civil brasileira. Ele visa retroalimentar o sistema, indicando aos operadores aeroportuários e aéreos o estágio atual em que se encontram e oferecendo rotas para o desenvolvimento da infraestrutura, dos processos de atendimento e de gestão. O selo considera a perspectiva dos passageiros e usuários, assim como dos operadores do setor, possibilitando incorporar as contribuições destes para a evolução do sistema. A periodicidade do processo de concessão do Selo de Acessibilidade, suportado pela Plataforma Aviação Acessível, possibilita a avaliação dos impactos das políticas públicas voltadas para a acessibilidade na aviação civil.

5.1. METODOLOGIA

A metodologia para a concessão do Selo de Acessibilidade está representada na Figura 37, configurada por três níveis de abordagem:

- a) No nível 1, a metodologia considera a existência do Manual de Acessibilidade que apresenta Práticas de Acessibilidade voltadas para o atendimento das necessidades dos passageiros, bem como, a possibilidade destas práticas serem implantadas com maior ou menor grau de efetividade em uma Escala de Acessibilidade;
- b) No nível 2, a metodologia considera a existência de Instrumentos de Avaliação capazes de capturar a adesão dos operadores aéreos e aeroportuários às práticas de acessibilidade e, também, capazes de capturar a importância dessas práticas e a efetividade das mesmas, na perspectiva dos usuários e passageiros;
- c) No nível 3, a metodologia considera a possibilidade de integrar as perspectivas dos operadores aéreos e aeroportuários com as perspectivas dos passageiros e usuários, caracterizando a adesão, a importância e a efetividade das práticas de acessibilidade e auferindo um Selo de Acessibilidade que mostra o estágio de desenvolvimento da unidade aeroportuária.

Figura 37 - Metodologia para concessão do Selo de Acessibilidade

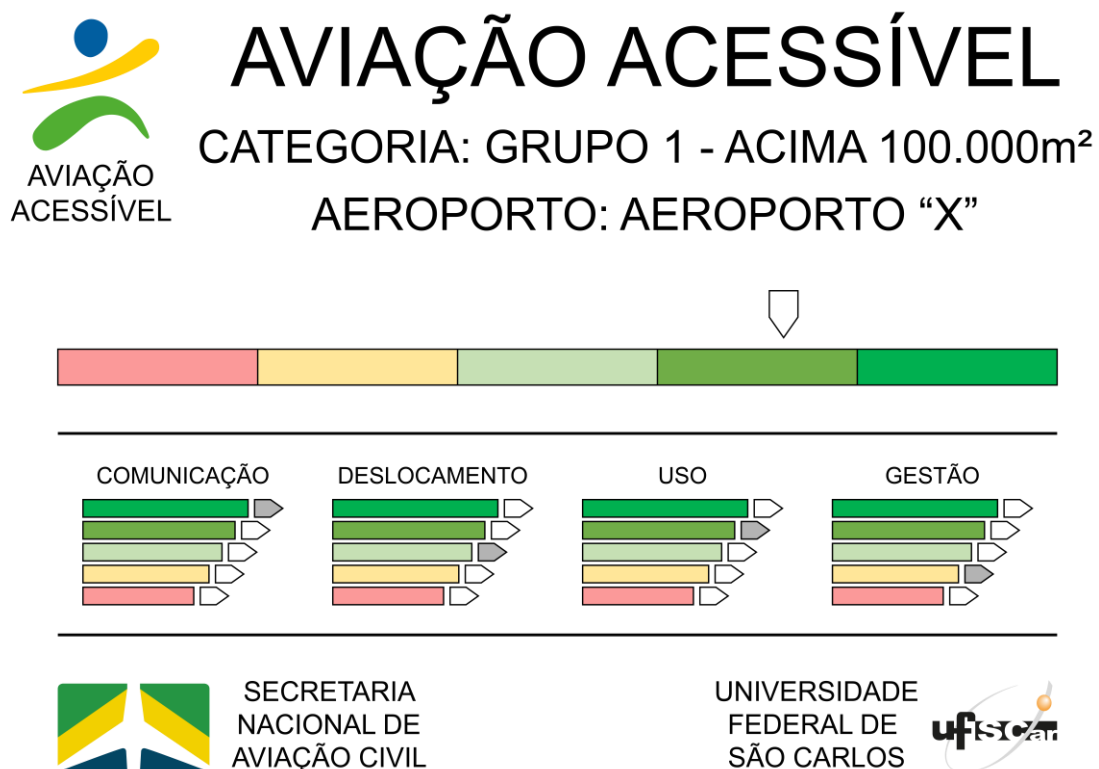


Fonte: Autores.

Os três níveis considerados na metodologia são dinâmicos. No nível 1, surgem novas práticas de acessibilidade com os seus níveis de efetividade, da mesma forma que outras práticas se tornam obsoletas, produzindo mudanças nos instrumentos de

avaliação. No nível 2, além do surgimento de novas práticas e da obsolescência de outras, operadores aéreos e aeroportuários produzem mudanças em suas infraestruturas e modelos de gestão, impactando a percepção dos passageiros e usuários. No nível 3, o Selo de Acessibilidade captura os efeitos dinâmicos da metodologia, refletindo a evolução do sistema. A configuração do selo é apresentada na Figura 38.

Figura 38 - Modelo de Selo de Acessibilidade para unidades aeroportuárias



Fonte: Autores.

5.2. PRÁTICAS E ESCALA DE ACESSIBILIDADE

O Manual de Acessibilidade consolida práticas usuais em aeroportos nacionais e internacionais, agrupadas nas dimensões de Comunicação, Deslocamento, Uso e Gestão. Estabelece, também, o escopo de aplicação para essas práticas. Uma prática pode ser direcionada para operadores aeroportuários, operadores aéreos ou ambos.

A forma objetiva utilizada para a apresentação das práticas é por meio das Fichas de Caracterização das Práticas de Acessibilidade. As fichas têm como objetivo

dar suporte aos operadores aéreos e aeroportuários na implantação das práticas e possibilitar a compreensão das finalidades e cobertura proporcionada para passageiros e usuários, conforme descrito no Capítulo 3 deste Manual. Tratam-se de orientações sobre o que fazer, como fazer e porque fazer. A Escala de Acessibilidade também é apresentada nas fichas, sendo constituída de cinco níveis de atendimento das necessidades dos passageiros e usuários: nível 1 indica a existência da prática, porém esta não atende minimamente as prescrições e normas relacionadas; nível 2 indica que a prática atende apenas às condições mínimas, não atendendo completamente às prescrições e normas relacionadas; nível 3 indica que a prática satisfaz os requisitos básicos previstos em normas e outras prescrições; nível 4 indica que a prática é satisfatória e, quando necessário, apresenta integração com outras práticas, contribuindo para que não haja descontinuidade ao longo das etapas do ciclo de viagem; e o nível 5 indica que a prática atende plenamente e, sempre que necessário, apresenta integração com outras práticas em nível de excelência.

As fichas descritivas, associadas às escalas de atendimento, constituem a base da metodologia para o Selo de Acessibilidade. O fato de as práticas serem apresentadas em formato de fichas garante flexibilidade e a possibilidade de constante atualização do manual.

5.3. INSTRUMENTO DE AVALIAÇÃO

A partir das fichas descritivas e da escala de acessibilidade, foram construídos instrumentos de avaliação para operadores e passageiros. Observa-se que os instrumentos são constituídos por uma base comum, permitindo o cruzamento das análises realizadas pelos dois grupos de atores. Ambos os instrumentos foram implantados em plataformas web.

Dois instrumentos específicos foram construídos para operadores. O **Instrumento Operadores Aeroportuários** reúne as práticas exclusivas do escopo destes operadores, juntamente com aquelas compartilhadas com operadores aéreos. O **Instrumento Operadores Aéreos** agrupa as práticas exclusivas destes operadores, com aquelas destinadas a ambos os operadores. Os instrumentos operam sob a mesma lógica. O operador deve: realizar o cadastro na plataforma web; selecionar as práticas existentes na unidade operacional; inserir evidências que comprovem a existência da prática; e pontuar na escala de acessibilidade a

efetividade da prática na unidade aeroportuária. Salienta-se que algumas práticas podem ser dispensáveis, por não serem necessárias numa unidade aeroportuária específica ou por terem seus benefícios cobertos por uma outra prática. As orientações detalhadas encontram-se no **Manual Instrumentos de Avaliação Operadores**.

Os operadores aeroportuários e operadores aéreos realizam suas avaliações de forma independente. Portanto, existirá uma avaliação para o operador aeroportuário e tantas avaliações quanto ao número de companhias aéreas em operação no aeroporto. O desfecho deste processo de autoavaliação por operadores aeroportuários e aéreos será uma pontuação representada pelo somatório das efetividades das práticas evidenciadas.

O **Instrumento Usuários e Passageiros** segue a mesma lógica anterior, englobando as práticas prescritas para operadores aeroportuários, para operadores aéreos e para ambos. O passageiro ou usuário deve: realizar o cadastro na plataforma web; selecionar e pontuar a relevância das práticas para o seu ciclo de viagem; avaliar a efetividade das práticas em um aeroporto relacionadas com o operador aeroportuário; e avaliar a efetividade das práticas em um aeroporto relacionadas com o operador aéreo. As orientações detalhadas encontram-se no **Manual Instrumentos Usuários e Passageiros**.

Observa-se que os passageiros e usuários realizam duas avaliações de forma independente. A primeira refere-se ao ciclo de viagem como um todo e independe da unidade aeroportuária em questão (avaliação da relevância das práticas de acessibilidade). A segunda, refere-se a uma unidade aeroportuária específica, podendo avaliar quantas unidades desejar (efetividade da prática numa unidade aeroportuária ou companhia aérea específica). Ambas as avaliações serão realizadas utilizando escalas que variam de 1 a 5.

O desfecho deste processo é um conjunto de avaliações de passageiros que é estratificado por tipo de deficiência, indicando, na ótica de cada grupo, a relevância das práticas de acessibilidade, segundo suas necessidades. Outro desfecho é um conjunto de avaliações de unidades aeroportuárias e companhias aéreas, indicando a efetividade das práticas, conforme realizado/disponibilizado por esses operadores.

Os instrumentos produzem resultados de forma isolada para operadores aeroportuários e aéreos e, também, sinérgicos, quando considerados os objetivos mais gerais da melhoria da acessibilidade na aviação civil. Isoladamente, a avaliação

dos operadores aeroportuários e aéreos possibilita comparar as práticas adotadas em cada unidade com as demais da mesma categoria; identificar pontos e possibilidades de melhorias nas práticas adotadas; e, ainda, planejar investimentos e orientar a implantação de novas práticas. Quando considerada a perspectiva dos usuários, os indicadores possibilitam: direcionar práticas para o atendimento de demandas de grupos específicos; comparar opções entre práticas concorrentes e melhorar a efetividade de práticas existentes. Ainda, os indicadores permitem formular o modelo para a concessão do selo de acessibilidade.

5.4. FATORES PARA O SELO DE ACESSIBILIDADE

O Selo de Acessibilidade tem como objetivo informar aos usuários o desempenho de uma unidade aeroportuária relativo às questões de acessibilidade. Dada a diversidade de porte das unidades aeroportuárias (dimensões dos terminais de passageiros, número de companhias em operação e tipologia de aeronaves operadas), faz-se necessária a segmentação. O Quadro 30 apresenta uma tipologia para 176 aeroportos brasileiros, reunidos em 8 grupos homogêneos, definidos a partir da área do Terminal de Passageiros.

Quadro 30 - Grupos homogêneos de unidades aeroportuárias

Grupo	Área TPS Mínima	Área TPS Máxima	Quantidade
1	100.000	400.000	6
2	50.000	100.000	7
3	17.000	50.000	9
4	5.000	17.000	17
5	3.000	5.000	13
6	2.000	3.000	13
7	1.000	2.000	15
8	50	1.000	96
		TOTAL	176

Fonte: Autores.

Observa-se que dentro de um grupo homogêneo é esperado que um mesmo conjunto de práticas seja encontrado. Partindo-se do pressuposto de que o selo será estabelecido para grupos homogêneos e assumindo que os instrumentos desenvolvidos serão capazes de estabelecer os fatores de **Adesão, Importância e Efetividade** das práticas numa unidade aeroportuária específica, as bases concretas para a construção do selo de acessibilidade estão garantidas.

5.4.1. Fator Adesão (FA)

Fator Adesão (FA): assume um valor entre 0 (zero) ou 1 (um), nas seguintes condições: 0 (zero) indica a inexistência da prática no escopo dos operadores aéreos ou aeroportuários; e 1 (um) indica a existência da prática no escopo dos operadores aéreos e aeroportuários. Observa-se que as práticas atendentes dos critérios de dispensabilidade assumem o valor 1 (um).

Dado o conjunto de práticas, o cálculo do FA, assume:

FA Aeroportuários = assume valor (0) ou (1)

FA Aéreas = % Pax Cia (a) × 0 ou 1 + % Pax Cia (b) × 0 ou 1 + ... + % Pax Cia (n) × 0 ou 1

Onde: % Pax Cia (x) = % Passageiros de cada Companhia Aérea

FA Operadores Aéreos e Aeroportuários = $\frac{(FA\ Aeroportuários + FA\ Aéreas)}{2}$

5.4.2. Fator Relevância (FR)

Fator Relevância (FR): assume um valor entre 1 (um) e 5 (cinco). O fator é calculado pela maior média atribuída à prática por um conjunto específico de usuários ou passageiros, considerando os grupos: Deficiência Física ou Motora, Deficiência Visual, Deficiência Auditiva ou Pessoa Surda, Deficiência Intelectual ou Mental, Transtorno do Espectro Autista (considerado deficiência para efeitos legais - Lei 12.764/2012) e Mobilidade Reduzida. Tal procedimento garante que práticas menos abrangentes, porém relevantes para grupos específicos de usuários, tenham sua importância reconhecida adequadamente.

O FR é calculado como segue:

FR = Máx. [Média do Grupo (a); Média do Grupo (b); ... Média do Grupo (n)]

5.4.3. Fator Efetividade (FE)

Fator Efetividade (FE): o Fator Efetividade resulta de duas avaliações distintas. Uma, decorrente da autoavaliação realizada pelos operadores aéreos e aeroportuários. Outra, decorrente da avaliação dos usuários e passageiros. Assim, dois fatores estão estabelecidos: Fator de Efetividade Operadores (FEop) e Fator de Efetividade Usuários e Passageiros (FEup).

5.4.3.1. Fator Efetividade para Operadores (FEop)

Fator de Efetividade Operadores (FEop): dados os diferentes escopos de aplicação das práticas de acessibilidade, o FEop desdobra-se em:

Fator de Efetividade Operadores Aeroportuários (FEop Aeroportuários): assumindo valores entre 1 a 5.

Fator de Efetividade Operadores Aéreos (FEop Aéreos):

$$FEop\ Aéreos = \% Pax\ Cia\ (a) \times 1\ a\ 5 + \% Pax\ Cia\ (b) \times 1\ a\ 5 + \dots \% Pax\ Cia\ (n) \times 1\ a\ 5$$

Onde: $\% Pax\ Cia\ (x) = \% Passageiros\ de\ cada\ Companhia\ Aérea$

Fator de Efetividade Operadores Aeroportuários e Aéreos (FEop Aeroportuários e Aéreos):

$$FEop\ Aeroportuários\ e\ Aéreos = \frac{(FEop\ Aeroportuários + FEop\ Aéreos)}{2}$$

5.4.3.2. Fator Efetividade para Usuários e Passageiros (FEup)

Fator de Efetividade Usuários e Passageiros (FEup): dados os diferentes escopos de aplicação das práticas de acessibilidade, o FEup desdobra-se em:

Fator de Efetividade Usuários e Passageiros/Operadores Aeroportuários (FEup Aeroportuários): assumindo valores entre 1 a 5.

Fator de Efetividade Usuários e Passageiros/Operadores Aéreos (FEup Aéreos):

$$FEup\ Aéreos = \% Pax\ Cia\ (a) \times 1\ a\ 5 + \% Pax\ Cia\ (b) \times 1\ a\ 5 + \dots \% Pax\ Cia\ (n) \times 1\ a\ 5$$

Onde: $\% Pax\ Cia\ (x) = \% Passageiros\ de\ cada\ Companhia\ Aérea$

Fator de Efetividade Usuários e Passageiros/Operadores Aeroportuários e Aéreos (FEup Aeroportuários e Aéreos):

$$FEup \text{ Aeroportuários e Aéreos} = \frac{(FEup \text{ Aeroportuários} + FEup \text{ Aéreos})}{2}$$

5.5. FASES PARA O SELO DE ACESSIBILIDADE

O Selo de Acessibilidade resulta da composição dos fatores de Adesão, Importância e Efetividade. Dadas duas possibilidades para o cálculo do Fator de Efetividade (FE), a concessão do selo se dará em duas fases: Fase 1, considerando a relevância atribuída por usuários e passageiros às práticas e a adesão/efetividade atribuída pelos operadores; e Fase 2, considerando a adesão dos operadores e a relevância/efetividade atribuída por usuários e passageiros.

5.5.1. Fase 1 - Relevância por Usuários e Passageiros, Adesão e Efetividade por Operadores

Numa primeira fase, serão considerados os fatores Adesão e Efetividade (FA e FE) derivados do processo de autoavaliação realizado pelos operadores aeroportuários; e o Fator de Relevância (FR) atribuído pelos usuários e passageiros.

O processo para construção dos indicadores do Selo de Acessibilidade, envolve:

- a) Obter a avaliação do Fator Relevância (FR) atribuído pelos grupos de passageiros e usuários às práticas de acessibilidade.
- b) Obter o somatório do FR para as dimensões Gestão, Comunicação, Deslocamento e Uso.
- c) Obter o somatório do FEop para as dimensões Gestão, Comunicação, Deslocamento e Uso.
- d) Calcular a taxa de atendimento, por meio das relações:

$$Taxa \text{ de Atendimento (Dimensão)} = \frac{FEop_Dimensão}{FR_Dimensão}$$

$$Taxa \text{ de Atendimento (Total)} = \frac{FEop_Total}{FR_Total}$$

- e) Emitir Selo de Acessibilidade na Forma Gráfica.

5.5.2. Fase 2: Adesão Operadores, Importância e Efetividade Usuários e Passageiros

Numa segunda fase, será considerado o Fator Adesão (FA) derivados do processo de autoavaliação por operadores aéreos e aeroportuários e os fatores Relevância (FR) e Efetividade (FE) derivados das avaliações dos passageiros e dos usuários. O processo para construção dos indicadores do Selo de Acessibilidade, envolve:

- a) Obter a avaliação do Fator Relevância (FR) atribuído pelos grupos de passageiros e usuários às práticas de acessibilidade.
- b) Obter o somatório do FR para as dimensões Gestão, Comunicação, Deslocamento e Uso.
- c) Obter o somatório do FEup para as dimensões Gestão, Comunicação, Deslocamento e Uso.
- d) Calcular a taxa de atendimento, por meio da relação:

$$\text{Taxa de Atendimento (Dimensão)} = \frac{FEup_Dimensão}{FR_Dimensão}$$

Bem como da relação:

$$\text{Taxa de Atendimento (Total)} = \frac{FEup_Total}{FR_Total}$$

- e) Emitir Selo de Acessibilidade na Forma Gráfica.

5.6. CONSIDERAÇÕES FINAIS DO CAPÍTULO

A avaliação da acessibilidade possibilitará compreender o estágio atual das práticas adotadas em cada unidade aeroportuária, considerando a atuação dos operadores aeroportuários e aéreos para desenvolvimento de ações de melhoria na aviação civil. Permitirá ainda comparações entre unidades aeroportuárias de uma mesma categoria e o planejamento de investimentos em novas práticas de acessibilidade.

A perspectiva dos usuários e passageiros na avaliação é indispensável para que possamos definir a relevância das práticas a partir das experiências de cada grupo específico no uso do transporte aéreo, assim como, observar oportunidades para melhoria da efetividade de práticas existentes.

A participação desses diferentes atores no processo de avaliação das práticas de acessibilidade fundamenta o Selo de Acessibilidade, que constitui um instrumento de valorização e de reconhecimento dos esforços voltados para a melhoria da acessibilidade na aviação civil brasileira. O Selo indica o estágio atual dos operadores aéreos e aeroportuários em relação à acessibilidade e às dimensões das práticas apresentadas neste Manual. Dessa forma, sugere rotas para o desenvolvimento de melhorias, visando o atendimento de passageiros com deficiência.



APÊNDICE I

Fichas de Caracterização de Práticas





0100_GE: GESTÃO FOCADA NAS DEMANDAS DE ASSISTÊNCIA PARA ALOCAÇÃO DOS RECURSOS DE ACESSIBILIDADE

Operadores Aeroportuários e Aéreos | Prática Corporativa

DESCRIÇÃO: Para adequada assistência ao passageiro, alocação de recursos e de pessoal, deve existir uma gestão coordenada entre o operador aeroportuário e o operador aéreo. Isso envolve o conhecimento prévio das demandas de assistência a serem prestadas, o gerenciamento dos recursos de acessibilidade, a disponibilidade e o planejamento do uso compartilhado desses recursos em função das demandas previstas, incluindo picos de atendimento. Essa gestão poderá ser realizada por meio do centro de operações aeroportuárias, preferencialmente utilizando uma comunicação por sistemas informatizados. Nesse contexto, os operadores aéreos e aeroportuários devem receber e manter registros sistemáticos de atendimento dos passageiros que demandam assistência. Além disso, eles também devem receber antecipadamente informações atualizadas destes registros, quando ocorrer alterações nos processos de assistência. Deve-se priorizar a alocação de aeronaves para embarque e desembarque em pontes (fingers). Se não há disponibilidade ou possibilidade de utilização desses recursos, é necessário que haja uma alternativa de equipamentos de ascenso e descenso da aeronave para a realização dos procedimentos de assistência.

REFERÊNCIAS LEGAIS E PRESCRITIVAS: Caráter Prescritivo e Técnico: Resolução 280/2013 da ANAC, artigo 20 e 21 e Capítulo IV.

1	Existe uma comunicação, mas não é suficientemente antecipada, também não há registros sistemáticos sobre a assistência requerida.
2	Há comunicação antecipada entre operadores aéreos e aeroportuários para solicitar assistência aos passageiros com registros sistemáticos das informações importantes sobre a assistência requerida.
3	Há comunicação antecipada com registros sistemáticos, apresentando informações importantes do tipo de assistência requerida: horário do atendimento; assistência requerida; códigos SSR (Special Service Request); e outras informações relevantes para o processo de atendimento.
4	Atende ao nível anterior e, além disso, é possível emitir relatórios com detalhes sobre a assistência realizada e como ela ocorreu, incluindo informações dos recursos físicos e humanos necessários para cumprir as demandas.
5	Atende ao nível anterior e, além disso, é possível averiguar que essa comunicação ocorre tanto de forma informatizada (emitindo relatórios) como de forma presencial, no centro de operações, onde se encontram os representantes do aeroporto, das companhias aéreas e do operacional (handling) para atender as demandas dos passageiros.



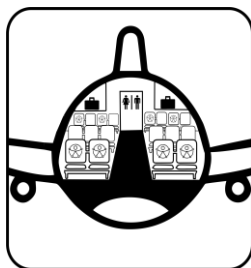
0200_GE: COMUNICAÇÃO PRÉVIA COM PASSAGEIRO SOBRE CONDIÇÕES DE ASSISTÊNCIA

Operadores Aéreos | Prática Corporativa

DESCRIÇÃO: Para adequado planejamento do serviço de assistência, a companhia aérea deve manter a comunicação com o passageiro com deficiência a partir da compra do bilhete aéreo para identificar a necessidade de acompanhante, ajudas técnicas, recursos de comunicação e outras assistências. Para tanto, é necessário um sistema integrado para inserir as informações da necessidade de assistência, permanecendo disponível a todos os aeroviários e aeronautas. Ainda, a companhia aérea deve disponibilizar formas de inserir informações sobre MEDIF/FREMEC.

REFERÊNCIAS LEGAIS E PRESCRITIVAS: Caráter prescritivo e técnico: Resolução 280/2013 da ANAC, Artigo 9 , § 1º e § 2º .

1	Existe um canal de comunicação para orientações sobre necessidades de assistência. Porém, essa comunicação depende majoritariamente do passageiro em relação à busca por informações, principalmente no website. O processo de preenchimento dos formulários MEDIF ou FREMEC não é explicitado ou detalhado na página web da companhia aérea ou não existe opção para que um atendente auxilie o passageiro nesse preenchimento de forma online (chat), por telefone ou outro meio de comunicação.
2	Existe uma comunicação de forma direta com a companhia aérea. As orientações do processo de preenchimento dos formulários MEDIF ou FREMEC são devidamente explicitadas no website da companhia aérea, porém tal processo não é auxiliado por atendente de forma online (chat), por telefone ou outro meio de comunicação.
3	Existe uma comunicação, ocorre de forma direta com a companhia aérea. Esta, se propõe a manter contato com o passageiro para orientar o processo de preenchimento dos formulários MEDIF ou FREMEC por meio de canais online, incluindo chat, e-mail, telefone ou outro meio de comunicação.
4	Atende ao nível anterior e, além disso, divulga tutoriais didáticos no website para auxiliar o passageiro em relação aos procedimentos de assistência e preenchimento dos formulários MEDIF ou FREMEC.
5	Atende ao nível anterior e, além disso, possui um canal para preenchimento online e em tempo real dos formulários MEDIF e FREMEC, além de acompanhamento do processo de análise do pedido. Ademais, os operadores nos balcões de check-in da companhia aérea, presencialmente, possuem competências para auxiliar e orientar os passageiros que requerirem esses procedimentos.



0300_GE: GESTÃO DA DISPONIBILIZAÇÃO DOS ASSENTOS ACESSÍVEIS NA AERONAVE

Operadores Aéreos | Prática Corporativa

DESCRIÇÃO: O operador aéreo deve disponibilizar para os passageiros com deficiência opções de assentos acessíveis com braços móveis (removíveis ou escamoteáveis) na fileira da aeronave onde há condições adequadas de acomodação. Esse passageiro deve ocupar, com precedência aos demais passageiros, os assentos junto ao corredor nas fileiras próximas às portas principais da aeronave e dos lavatórios. Para garantir essas condições, a equipe deve gerenciar as condições operacionais de alocação dos passageiros com necessidades de assistência com antecedência, mediante comunicação prévia com o passageiro.

REFERÊNCIAS LEGAIS E PRESCRITIVAS: Caráter Prescritivo e Técnico: Resolução de 280/2013 da ANAC, artigos 15, 32, 33 e 34 e Anexo II desta Resolução.

1	Os assentos acessíveis são disponibilizados ao passageiro no momento do embarque.
2	Os assentos acessíveis são disponibilizados no momento do check-in presencial ou apresentação do passageiro para a companhia aérea na unidade aeroportuária.
3	Os assentos acessíveis são garantidos no momento do check-in, independentemente se ele foi realizado de forma presencial ou online.
4	Os assentos acessíveis são garantidos no intervalo entre o momento da compra da passagem e anterior ao check-in.
5	Os assentos acessíveis são garantidos no momento da compra da passagem, independentemente dos canais de compra.



0400_GE: GRATUIDADE E DESCONTO NO TRANSPORTE DE AJUDAS TÉCNICAS E EQUIPAMENTOS MÉDICOS

Operadores Aéreos | Prática Corporativa

DESCRIÇÃO: A companhia aérea deve oferecer gratuidade para o transporte de ajuda técnica utilizada pelo passageiro com deficiência. No caso de exceder um volume, deve ser oferecido um desconto superior ou igual a 80% no valor cobrado pelo excesso de bagagem (ajudas técnicas de locomoção, equipamentos médicos, entre outros). Esses equipamentos devem ser levados na cabine de passageiros, exceto quando suas dimensões ou da aeronave (ou, ainda, aspectos de segurança) inviabilizarem o transporte na cabine. Nesse caso, os equipamentos deverão ser transportados no compartimento de bagagem. Quando as ajudas técnicas tiverem de ser despachadas, serão consideradas bagagens prioritárias, para que o transporte ocorra com as precauções necessárias para evitar danos ou perdas.

REFERÊNCIAS LEGAIS E PRESCRITIVAS: Caráter Prescritivo e Técnico: Resolução 280/2013 da ANAC, artigo 8, parágrafo 3º. Sobre a gratuidade da bagagem, devem ser considerados os artigos 22, 23 e 24 da mesma resolução.

1	O operador aéreo não disponibiliza transporte gratuito de tecnologias assistivas e/ou ajudas técnicas, oferece somente o desconto previsto na resolução.
2	O operador aéreo permite o transporte gratuito de uma tecnologia assistiva e/ou ajuda técnica, e o desconto previsto pela norma apenas para o despacho de mais um equipamento.
3	O operador aéreo realiza o transporte gratuito de uma tecnologia assistiva e/ou ajuda técnica, e a partir do segundo oferece o desconto estipulado pela norma. Além disso, mantém a comunicação com o passageiros para realizar os procedimentos corretos de transporte do equipamento, como desencaixar peças, dobrar, desmontar e outros procedimentos para precaução de danos ou perdas do(s) equipamento(s).
4	Atende ao nível anterior e o operador aéreo oferece transporte gratuito de todos as tecnologias assistivas e/ou ajudas técnicas.
5	Atende ao nível anterior e, além disso, disponibiliza no website as informações sobre a gratuidade e os procedimentos sobre o transporte desses equipamentos.



0500_GE: ASSENTOS ADICIONAIS E PROCEDIMENTOS PARA ACOMPANHANTE DURANTE A VIAGEM

Operadores Aéreos | Prática Corporativa

DESCRIÇÃO: O operador aéreo deve: (a) Disponibilizar um acompanhante ou exigir a presença do acompanhante, com idade maior que 18 anos, de escolha do passageiro com deficiência, sempre que ele necessite viajar em maca ou incubadora, ou em virtude de impedimento de natureza mental ou intelectual, não possa compreender as instruções de segurança de voo, ou não possa atender às suas necessidades fisiológicas sem assistência. Além disso, em caso de exigência de acompanhante ou necessidade de assento adicional para ajuda técnica, pode ser cobrado até 20% do valor do bilhete aéreo adquirido pelo passageiro; (b) Tal acompanhante ou ajuda técnica deve ser acomodado no assento adjacente ao passageiro.

REFERÊNCIAS LEGAIS E PRESCRITIVAS: Caráter Prescritivo e Técnico: Resolução 280/2013 da ANAC, artigos 8, 27 e 28.

1	Não é oferecido um acompanhante pela companhia, porém é ofertado ao passageiro a escolha de um acompanhante de sua preferência. Cobra-se o valor de até 20% da passagem, mas não é garantido o assento adjacente.
2	Não é oferecido um acompanhante pela companhia, porém é ofertado ao passageiro a escolha de um acompanhante de sua preferência. Cobra-se o valor de até 20% da passagem e é garantido o assento adjacente.
3	Mediante a solicitação prévia, a companhia aérea oferece ao passageiro um acompanhante de forma gratuita ou exige do passageiro a indicação de um acompanhante com idade superior a 18 anos e cobra 20% do valor da passagem ou menos, e garante, ainda, que o acompanhante utilize o assento adjacente e na mesma classe.
4	Atende ao nível anterior e não é cobrado o valor do assento adicional para o acompanhante
5	Atende ao nível anterior e, quando é necessário o acompanhante, a companhia aérea o disponibiliza com dedicação exclusiva.



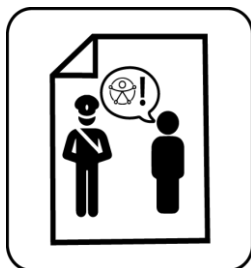
0600_GE: MECANISMOS DE CONTENÇÃO E EXTENSORES DE CINTO DE SEGURANÇA

Operadores Aéreos | Prática de Base

DESCRIÇÃO: O operador aéreo deve disponibilizar mecanismos de segurança adicionais durante o transporte aéreo para pessoas com obesidade ou passageiro que apresente limitação que o impeça de permanecer ereto no encosto da aeronave, por exemplo: cintos e alças fixadoras em cadeira de rodas, cintos de 4 pontas ou cadeirinha e cintos com extensores. O passageiro pode utilizar um mecanismo próprio, desde que seja autorizado pela ANAC. O passageiro deve ser alocado em assentos especiais, junto ao corredor, localizados na dianteira e na traseira da aeronave, o mais próximo possível das saídas, dotados de descansos de braço móveis.

REFERÊNCIAS LEGAIS E PRESCRITIVAS: Caráter Prescritivo e Técnico: Resolução 280/2013 da ANAC, no art. 31. item III. Além disso, Anexo IV, item 6.

1	Existem mecanismos ou equipamentos, mas necessitam de manutenção ou de renovação, ou estão em quantidade insuficiente (em solo ou nas aeronaves). Além disso, a alocação desses passageiros NÃO é NECESSARIAMENTE realizada em assentos com braços móveis, próximos à entrada e saída da aeronave.
2	Existem mecanismos ou equipamentos, em condições adequadas de uso e em quantidade adequada, mas limitados em relação à variedade, disponíveis em todos os tipos de aeronaves e em solo.
3	Atende ao nível anterior e possui equipamentos em variedades (incluindo modelos de contensores que se adequem para crianças, pessoas com obesidade, pessoas com baixa estatura e outros)
4	Atende questões básicas em relação à existência dos mecanismos, quantidade e variedade. Além disso, é possível efetuar a alocação desses passageiros em assentos com braços móveis, próximos à entrada e saída da aeronave. Ademais, é possível que o usuário utilize o próprio equipamento de contenção (se autorizado previamente pela ANAC).
5	Atende condições satisfatórias e, além disso, a companhia disponibiliza pessoal capacitado e disponível para auxílio do passageiro, incluindo para o uso da sua própria contenção.



0700_GE: RELATÓRIOS DE RESPOSTAS E ENCAMINHAMENTOS PARA MELHORIAS DAS AÇÕES DE ACESSIBILIDADE

Operadores Aeroportuários e Aéreos | Prática de Base

DESCRIÇÃO: Para o direcionamento das ações de melhoria da acessibilidade, os operadores aéreos e aeroportuários devem emitir relatórios de resposta em sistema específico, considerando todos os registros de atendimentos e de reclamações/ouvidoria recebidas (categorizadas de acordo com a temática da acessibilidade), investigando possíveis incidentes e encaminhando as queixas aos departamentos correspondentes (sejam em nível corporativo ou em suas bases específicas). O operador aeroportuário ou aéreo deve efetuar o tratamento das informações referentes às reclamações/ouvidoria, realizando o acompanhamento de registros e ações para solucionar as queixas levantadas pelos passageiros.

REFERÊNCIAS LEGAIS E PRESCRITIVAS: Caráter Técnico: Resolução 280/2013 da ANAC, artigos 9º, 36º e 37º e art. 34º, Resolução 372 da ANAC, ainda os art. 2º, 4º a 6º da Res. 400 da ANAC.

1	Há tratamento de informações e há relatórios de reclamações/ouvidoria, mas não é específico sobre acessibilidade, as reclamações sobre acessibilidade somente podem ser filtradas no sistema. São gerados relatórios esporádicos, geralmente focando apenas nas reclamações que necessitam de atendimento urgente, quando ocorrem. Além disso, não há designação de responsável fixo no tratamento dessas informações de acessibilidade.
2	Há tratamento de informações específico para acessibilidade. Os relatórios das informações do canal de reclamações/ouvidoria são emitidos regularmente, mas não são encaminhados aos departamentos (bases específicas ou nível corporativo) ou não há reuniões ou discussões periódicas para debater as informações obtidas. Não há designação de responsável fixo para tratamento das informações de acessibilidade.
3	Atende ao nível anterior, porém, são realizadas reuniões periódicas com os departamentos correspondentes e os respectivos responsáveis para investigar e solucionar os problemas relatados. Existe um responsável pelo tratamento dessas informações, que inclui na pauta demandas relacionadas à acessibilidade.
4	Atende ao nível anterior e, além disso, há uma categorização dos registros vinculados à acessibilidade. Os responsáveis efetuam reuniões regulares com os departamentos para apurar as reclamações, verificando como serão resolvidos. Essas demandas possuem registros de tratamento e solução.
5	Atende ao nível anterior e, além disso, propõe debates com equipes de outras bases, compartilhando registros dos canais de ouvidoria e como as demandas vinculadas à acessibilidade foram resolvidas.



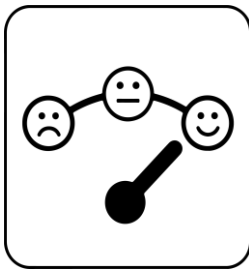
0800_GE: GESTÃO DA MANUTENÇÃO DAS INSTALAÇÕES E EQUIPAMENTOS PARA ACESSIBILIDADE

Operadores Aeroportuários e Aéreos | Prática Corporativa

DESCRIÇÃO: Para garantir a continuidade dos atendimentos e do uso dos equipamentos com segurança e eficiência, o operador aeroportuário e aéreo deve elaborar uma política de manutenção periódica e registros das manutenções realizadas em equipamentos e instalações para acessibilidade. Esses registros devem ser evidenciados, detalhando quais equipamentos e instalações são revisados e a frequência com que a manutenção é realizada.

REFERÊNCIAS LEGAIS E PRESCRITIVAS: Caráter Técnico: Portaria nº 6.059/SRA de 2021 da ANAC, Artigo 19.

1	Existe uma política de manutenção geral de equipamentos e instalações, incluindo os atrelados à acessibilidade, com respectivos registros, porém a manutenção não ocorre na periodicidade definida na política.
2	Existe uma gestão da manutenção geral de equipamentos e de instalações, incluindo os atrelados à acessibilidade e à periodicidade, seguindo a política da empresa. Porém, os tempos que os equipamentos ficam indisponíveis pela necessidade de manutenção são superiores aos previstos na política da empresa.
3	Atende ao nível anterior. Além disso, os tempos que os equipamentos ficam indisponíveis pela necessidade de manutenção são os previstos na política da empresa. Contudo, não há detalhamento dos motivos e as soluções empregadas nesse processo.
4	Existe uma gestão da manutenção geral de equipamentos e de instalações focada no âmbito de acessibilidade. Além disso, nos registros é possível verificar a periodicidade ou regularidade dessa gestão, juntamente com outras informações do plano de manutenção que engloba diversas informações pertinentes, incluindo o detalhamento dos motivos e as soluções empregadas nesse processo.
5	Atende ao nível anterior e, além disso, agregado ao plano de manutenção, estão informações que justifiquem o desenvolvimento de propostas de modernização de instalações e equipamentos para a promoção de melhorias de acessibilidade no terminal.



0900_GE: REGISTRO E SISTEMA DE CONTROLE DE QUALIDADE DE SERVIÇO COM BASE NOS ATENDIMENTOS REALIZADOS

Operadores Aeroportuários e Aéreos | Prática Corporativa

DESCRIÇÃO: Os operadores aeroportuários e aéreos devem manter os registros dos atendimentos para acompanhamento e controle estatístico. Para avaliar e direcionar as estratégias para melhorias relacionadas à acessibilidade, deve ser implementado um sistema de controle de qualidade de serviço prestado às pessoas com deficiências, com base nos registros de ocorrência sobre o local dessas ocorrências e os tipos de atendimentos realizados, contendo questões relacionadas às instalações do aeroporto (áreas livres do terminal, banheiros, mobiliários), condições, adequações e acesso aos equipamentos (cadeiras de rodas, buggies, ambulifts, rampas de embarque) e equipes de atendimento.

REFERÊNCIAS LEGAIS E PRESCRITIVAS: Caráter Prescritivo e Técnico: Resolução 280/2013 da ANAC, Artigos 36, 37 e 38.

1	O operador possui registros dos atendimentos realizados, porém não há um histórico das ocorrências.
2	O operador possui registros dos atendimentos realizados e há um histórico das ocorrências por tempo inferior há dois anos.
3	O operador possui registros dos atendimentos realizados, há um histórico das ocorrências por um período de pelo menos 2 anos. Associado aos registros, existe um sistema de controle de qualidade dos atendimentos realizados envolvendo a disponibilidade de equipamentos e o tempo de atendimento.
4	Atende ao nível anterior e o sistema de registro de controle de qualidade engloba questões relacionadas a: condições de acesso, ambiente e infraestrutura do aeroportuário, comércios e serviços, condições de check-in, inspeção de segurança, condições de embarque e desembarque e de restituição da bagagem.
5	Atende ao nível anterior e implementa um plano de ação contendo minimamente um responsável, prazo e histórico das implementações já realizadas.



1000_GE: OUVIDORIA OU SERVIÇO DE ATENDIMENTO (SAC) PRESENCIAL OU REMOTO, MEDIADO POR PESSOAS, PARA RECEBER RECLAMAÇÕES E ENCAMINHAR SOLUÇÕES

Operadores Aeroportuários e Aéreos | Prática de Base

DESCRIÇÃO: Para possibilitar o recebimento e a resolução de reclamações pelo passageiro, o operador aeroportuário e aéreo deve dispor de um local ou sistema, ou ainda, um funcionário (local ou volante), designado para o recebimento de reclamações/ouvidoria, antes, durante e depois da viagem. As empresas têm a possibilidade de escolher, dentre os diferentes canais de atendimento oferecidos, quais estarão disponíveis de maneira ininterrupta. Um desses deve funcionar durante 24 horas por dia, nos sete dias da semana. O atendimento telefônico deverá estar disponível durante, no mínimo, 8 horas diárias, com atendimento humano. Os SAC's são obrigados a informar tempo de espera para que o consumidor seja atendido - em minutos ou pela posição na fila. Nos casos em que o primeiro atendente da chamada não tenha atribuição para resolver a demanda do consumidor, poderá ser realizada a transferência ao setor competente, para atendimento definitivo da demanda. Caso a ligação caia antes do fim do atendimento, o atendente deverá retornar a chamada e concluir a solicitação. Durante o novo atendimento, não poderá ser solicitado que o cliente repita sua demanda após o primeiro registro, a qual deverá estar devidamente registrada no sistema da empresa. O atendimento deverá apresentar recursos humanos ou tecnológicos que possibilitem o atendimento de pessoas com deficiência, principalmente sensoriais, como surdez e deficiências visuais.

REFERÊNCIAS LEGAIS E PRESCRITIVAS: Caráter Prescritivo e Técnico: Decreto n^o 11.034/2022 e Lei n^o 8.078/ 1990.

1	Esses locais ou sistemas existem, mas não contam com atendimento ininterrupto em pelo menos um sistema ou local.
2	Esses locais ou sistemas contam com atendimento ininterrupto em pelo menos um sistema ou local. Porém, o atendimento telefônico não está disponível durante, no mínimo, 8 horas diárias.
3	Esses locais ou sistemas contam com atendimento ininterrupto em pelo menos um sistema ou local. O atendimento telefônico está disponível durante, no mínimo, 8 horas diárias. É informado o tempo previsto de atendimento ou posição na fila de espera, transferências e retornos de chamada atendem aos requisitos citados na descrição. O atendimento contempla recursos humanos ou tecnológicos adequados para pessoas com deficiência, inclusive pessoas com deficiência sensorial, como surdez e deficiências visuais.
4	Atende ao nível anterior e, além disso, existem locais acessíveis e sinalizados na área pública do terminal, com atendimento presencial.
5	Atende ao nível anterior e, além disso, esses locais estão presentes também nas áreas restritas, principalmente no setor de recuperação de bagagem.



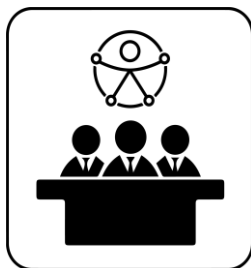
1100_GE: MONITORAMENTO E DIVULGAÇÃO DAS PRÁTICAS DE ACESSIBILIDADE NO AEROPORTO

Operadores Aeroportuários | Prática de Base

DESCRIÇÃO: O operador aeroportuário deve adotar continuamente a conduta de monitorar e melhorar a acessibilidade do terminal, o que inclui a fiscalização da adequação de vagas de estacionamento reservadas e o respectivo uso por pessoas com deficiência, monitoramento do acesso às filas e assentos/espços preferenciais, verificação da conformidade do uso de balcões e dos espaços em relação ao ambiente projetado/construído (respeitando principalmente a NBR 9050 e outras referências legais), evitando-se ajustes, instalações indevidas e falta de manutenção que prejudiquem as condições de acessibilidade. Além disso, deve divulgar informações relacionadas à acessibilidade para os usuários em geral, esclarecendo os motivos e a importância das práticas de acessibilidade. Essas ações devem ser voltadas para os espaços públicos internos e externos do aeroporto e incluir os cessionários visando garantir que as condições previstas na implantação sejam mantidas ao longo da operação.

REFERÊNCIAS LEGAIS E PRESCRITIVAS: Caráter Técnico: Decreto Nº 5.296/2004.

1	Existe monitoramento esporádico para a manutenção das práticas de acessibilidade pelo operador aeroportuário.
2	Existe monitoramento sistemático para a manutenção das práticas de acessibilidade pelo operador aeroportuário.
3	Existe monitoramento sistemático da acessibilidade de forma remota e presencial. A divulgação é realizada por meios visuais e sonoros em todas as dependências do aeroportos.
4	Atende ao nível anterior e apresenta registros de ocorrências, atualizações e adequações em todos as áreas do aeroporto.
5	Atende ao nível anterior e existe uma coordenação entre operador aeroportuário e os responsáveis pelos locais cessionários ou terceirizados que realizam conjuntamente o monitoramento e a divulgação das práticas de acessibilidade.



1200_GE: COMITÊ DE ACESSIBILIDADE

Operadores Aeroportuários e Aéreos | Prática de Base

DESCRIÇÃO: Um comitê de acessibilidade em aeroportos é um grupo dedicado a promover a acessibilidade para passageiros com deficiência nos ambientes aeroportuários. Os operadores aeroportuários e aéreos devem ter um grupo conjunto com pessoas qualificadas, responsáveis pelo planejamento e acompanhamento das questões de acessibilidade nas unidades aeroportuárias. O papel do comitê de acessibilidade deve ter representatividade de pessoas com deficiência, elaborando planos que tratem de questões relativas à adaptação de infraestrutura, tecnologias assistivas, treinamentos de funcionários e desenvolvimento de políticas e aos processos de atendimento aos passageiros com deficiência. Esses comitês devem incluir organizações que defendem os direitos das pessoas com deficiência, passageiros que utilizam os serviços de assistência e funcionários. Devem realizar e documentar reuniões regulares para discutir problemas, avaliar a eficácia dos serviços de acessibilidade existentes e propor melhorias. Cabe ao comitê considerar também os relatórios emitidos pela ouvidoria e registros e sistema de controle de qualidade de serviço com base nos atendimentos realizados.

REFERÊNCIAS LEGAIS E PRESCRITIVAS: Caráter Técnico: Resolução 280/2013 da ANAC, artigo 37 e Lei Brasileira de Inclusão (Lei nº 13.146/2015).

1	Existe um comitê de acessibilidade, porém na sua composição não envolve conjuntamente representantes dos operadores aeroportuários e aéreos, e não há evidência da regularidade de sua atuação.
2	Existe um comitê de acessibilidade que opera com regularidade na unidade. Porém, na sua composição não envolve conjuntamente representantes dos operadores aeroportuários e aéreos.
3	Existe o comitê de acessibilidade composto pelo operador aeroportuário e operadores aéreos. Além disso, existem registros de reuniões periódicas para o planejamento e acompanhamento das ações de acessibilidade na unidade.
4	Atende ao nível anterior e, além disso, há representatividade de pessoas com deficiência. Requer nota igual a 2 ou 3 na prática 0900_GE.
5	Atende ao nível anterior e requer nota igual a 4 ou 5 na prática 0900_GE.



1300_GE: PROGRAMAS DE VISITAS PARA FAMILIARIZAÇÃO COM O AMBIENTE E COM OS PROCEDIMENTOS QUE SÃO REALIZADOS DURANTE UMA VIAGEM AÉREA

Operadores Aeroportuários e Aéreos | Prática Corporativa

DESCRIÇÃO: A gestão do aeroporto, em parceria com as companhias aéreas, deve elaborar programas de visita com o objetivo de familiarizar interessados (principalmente pessoas com deficiência e respectivas associações) com relação à acessibilidade do aeroporto e aos procedimentos típicos da viagem aérea. Para tanto, é necessário seguir as diretrizes da empresa com uma equipe treinada responsável para agendar e conduzir as visitas, desde a chegada ao terminal, passando pela apresentação do balcão de informações, check-in, inspeção de segurança, e demonstração de embarque/desembarque, além da recuperação de bagagem e saída do aeroporto.

REFERÊNCIAS LEGAIS E PRESCRITIVAS: Caráter Técnico: CAP 1629 (2018) "Supporting people with hidden disabilities at UK airports"; e, CAP 1411 (2016) "Guidance for airports on providing assistance to people with hidden disabilities".

1	Existem registros de execução de programas de visita no aeroporto que abrangem as pessoas com deficiência. Contudo, não possuem foco ou temática de simular as principais etapas do ciclo de viagem para esses públicos. Além disso, não há periodicidade do programa e de avaliações dele.
2	Existem registros de programas de visita no aeroporto que abrangem as pessoas com deficiência. O programa de visita possui foco ou temática que auxilia pessoas com deficiência a anteciparem dúvidas sobre as etapas do ciclo de viagem. Porém, a visita abrange caminhadas guiadas pela equipe responsável pelo terminal apenas oferecendo a oportunidade de passear pela área pública do aeroporto.
3	Atende ao nível anterior e, além disso, oferece um percurso simulado das principais etapas do ciclo de viagem, incluindo passagem pelo controle de segurança e chegada até a entrada da aeronave. O programa é realizado periodicamente ou por demanda de associações de pessoas com deficiências.
4	Atende ao nível anterior e, além disso, oferece temática da visita incluindo a acessibilidade de pessoas com deficiências ocultas, auxiliando esses passageiros e os respectivos acompanhantes a planejarem as próprias viagens, respondendo dúvidas ou angústias em relação ao medo de voar, ansiedade, estresse e outras condições de saúde e de acessibilidade.
5	Atende ao nível anterior e, além disso, no processo de visita, existe formalmente um processo de avaliação de acessibilidade no qual são aplicadas avaliações que orientam o planejamento e as ações de melhoria de acessibilidade.



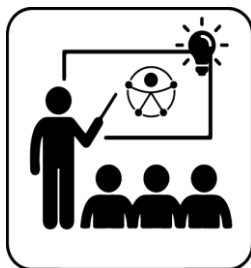
1400_GE: PARCERIAS COM ASSOCIAÇÕES E ORGANIZAÇÕES QUE REPRESENTAM PESSOAS COM DEFICIÊNCIA PARA AVALIAÇÃO DA ACESSIBILIDADE E EXECUÇÃO DE TREINAMENTOS

Operadores Aeroportuários e Aéreos | Prática Corporativa

DESCRIÇÃO: As parcerias com as associações e organizações que representam as pessoas com deficiência contribuem para a avaliação das condições relacionadas à acessibilidade e para a proposição de melhorias. É recomendável que o operador aéreo e aeroportuário, a partir de diretrizes corporativas, estabeleça parcerias com diversas associações que representam pessoas com deficiências de diferentes grupos para avaliação da acessibilidade. Tais parcerias devem englobar a realização de treinamentos de funcionários em condições reais de atendimento, contemplando os diferentes tipos de deficiências e as necessidades para o atendimento adequado.

REFERÊNCIAS LEGAIS E PRESCRITIVAS: Caráter Técnico: Resolução 280/2013 da ANAC, artigo 37 e Lei Brasileira de Inclusão (Lei nº 13.146/ 2015).

1	Existem registros de parcerias com as associações e organizações que representam as pessoas com deficiência, mas são parcerias esporádicas e não abrangem grupos variados de pessoas com deficiência.
2	Existem registros de parcerias com as associações e organizações que representam as pessoas com deficiência. Essas ocorrem regularmente, mas são focadas apenas em pessoas com deficiência física.
3	Atende ao nível anterior, mas abrange também pessoas com deficiência visual e auditiva.
4	Atende ao nível anterior e enfoca-se também nas pessoas com Transtorno do Espectro do Autismo (TEA) e nas pessoas com deficiência intelectual.
5	Atende ao nível anterior e, além disso, possuem registros de treinamentos baseados nas parcerias, ou seja, os treinamentos são fortemente influenciados pelas necessidades identificadas junto às associações representativas das pessoas com deficiência.



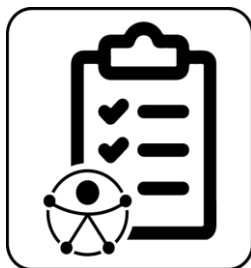
1500_GE: PLANEJAMENTO E EXECUÇÃO DE TREINAMENTOS

Operadores Aeroportuários e Aéreos | Prática Corporativa

DESCRIÇÃO: O planejamento dos treinamentos deve abranger, no mínimo, conteúdos sobre: deficiências físicas, sensoriais, intelectuais, não aparentes, pessoas com transtorno mental; deficiências cognitivas, pessoas que necessitam de ajudas técnicas, pessoas com mobilidade reduzida, deficiência auditiva e visual, pessoas surdocegas, com distúrbios de fala, pessoas que necessitam de acompanhantes e o papel dos acompanhantes e pessoas que viajam com cão-guia de acompanhamento. O planejamento pode, também, consultar organizações que representem pessoas com deficiência para a elaboração dos conteúdos a serem abordados. Deve haver periodicidade na execução dos treinamentos e cursos de atualização que incorporam informação sobre novos equipamentos, procedimentos e políticas relacionadas às questões de acessibilidade.

REFERÊNCIAS LEGAIS E PRESCRITIVAS: Caráter prescritivo e técnico: Resolução 280/2013 da ANAC, art. 35 e Anexo 3.

1	É realizado treinamento sobre acessibilidade e passageiros com deficiência na admissão.
2	É realizado treinamento sobre acessibilidade e passageiros com deficiência na admissão e inclui atualizações quando há mudanças de procedimentos e equipamentos.
3	Atende ao nível anterior e, além disso, eventualmente envolve pessoas com deficiência ou organizações representantes no planejamento e execução dos cursos ou em ações voltadas para acessibilidade.
4	Atende ao nível anterior e, além disso, necessariamente envolve a participação de pessoas com deficiências ou organizações representantes. Ademais, disponibilizam outros conteúdos sobre acessibilidade e deficiência, além daqueles ofertados nos treinamentos da admissão ou reciclagem.
5	Atende ao nível anterior e, além disso, realiza levantamento das necessidades de treinamento por meio de: pesquisas ou análise de registro de atendimentos de usuários com deficiência ou pesquisa com trabalhadores em relação a dificuldades apresentadas nas diferentes etapas do processo de atendimento, visando o aprimoramento do treinamento.



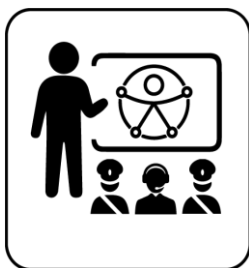
1600_GE: AVALIAÇÃO DA EFETIVIDADE DE TREINAMENTOS

Operadores Aeroportuários e Aéreos | Prática Corporativa

DESCRIÇÃO: Devem ser propostos indicadores para avaliar a efetividade do treinamento e acompanhar os resultados alcançados a partir das ações instrucionais. Essa avaliação contribuirá para o aprimoramento de treinamentos futuros e para a realização de novas ações educacionais. Deve-se acompanhar os resultados alcançados a partir da percepção dos participantes em relação ao impacto no atendimento dos passageiros com deficiência e a avaliação da satisfação do usuário em relação ao atendimento recebido dos operadores, prezando pela qualidade e efetividade do ensino. Para tanto, cabe considerar no processo de avaliação os relatórios emitidos pela ouvidoria e pelo REGISTRO E SISTEMA DE CONTROLE DE QUALIDADE DE SERVIÇO COM BASE NOS ATENDIMENTOS REALIZADOS.

REFERÊNCIAS LEGAIS E PRESCRITIVAS: Caráter Técnico: Resolução 280/2013 da ANAC, artigo 37 e Lei Brasileira de Inclusão (Lei nº 13.146/ 2015).

1	Realiza a avaliação de satisfação dos participantes em relação aos treinamentos cursados.
2	Realiza a avaliação de satisfação dos participantes e gera relatório para a melhoria dos treinamentos.
3	Atende ao nível anterior e aplica avaliação de aprendizagem do participante ao final do curso, sendo necessária para a emissão do certificado.
4	Atende ao nível anterior e elabora relatório, considerando também a avaliação dos usuários com deficiência para propor e realizar melhorias nos treinamentos. Requer nota igual a 2 ou 3 na prática 0900_GE.
5	Atende ao nível anterior e analisa indicadores de desempenho dos operadores no atendimento após o treinamento ou situações críticas ocorridas na operação para propor e realizar melhorias nos treinamentos. Requer nota igual a 4 ou 5 na prática 0900_GE.



1700_GE: CAPACITAÇÃO DE TRABALHADORES PARA ATENDIMENTO DE PESSOAS COM DEFICIÊNCIA

Operadores Aeroportuários e Aéreos | Prática de Base

DESCRIÇÃO: Os operadores aéreos e aeroportuários devem realizar a capacitação dos trabalhadores responsáveis por acessibilidade e dos trabalhadores de terra e de bordo que realizem atendimento a passageiros conforme o planejamento dos treinamentos. A capacitação deve gerar o desenvolvimento de competências (conhecimentos, habilidades e atitudes) de operadores em assuntos relativos à acessibilidade. Deve haver, também, documentação comprobatória da execução das capacitações.

REFERÊNCIAS LEGAIS E PRESCRITIVAS: Caráter Prescritivo e Técnico: Resolução 280/2013 da ANAC, Artigo 35 e Anexo 3.

1	Há capacitação somente para o profissional responsável por atender questões relacionadas à acessibilidade.
2	É capacitado pelo menos um funcionário que realiza atendimento ao passageiro, além do responsável por assuntos de acessibilidade. Pelo menos um deles está disponível durante o período de operação do aeroporto.
3	Todos os trabalhadores que realizam atendimento ao passageiro e o responsável por assuntos de acessibilidade são capacitados. É sempre disponibilizada documentação comprobatória da execução das capacitações. Esses profissionais estão disponíveis em todos os períodos que há operação no aeroporto.
4	Atende ao nível anterior e nas capacitações há simulações de situações de atendimentos e atividades práticas para o desenvolvimento das competências. Requer nota igual a 2 ou 3 nas práticas 1500_GE e 1600_GE.
5	Atende ao nível anterior e requer nota igual a 4 ou 5 nas práticas 1500_GE e 1600_GE.



1800_GE: PROCEDIMENTOS QUANDO HÁ EXTRAVIO OU DANOS ÀS TECNOLOGIAS ASSISTIVAS E/OU AJUDAS TÉCNICAS TRANSPORTADAS

Operadores Aéreos | Prática Corporativa

DESCRIÇÃO: O operador aéreo deve oferecer, de forma gratuita, atendimento específico em caso de extravio e danos às tecnologias assistivas e/ou ajudas técnicas transportadas. Esses equipamentos, quando despachados, devem ser considerados itens frágeis e prioritários, transportados no mesmo voo que o PNAE com comprovante de recebimento. Deve haver prontidão na oferta de um equipamento equivalente no momento do desembarque, no caso de extravio ou avaria. A constatação de perda ou a inutilização deve ocorrer em até 48 horas do desembarque. Após constatar a perda ou a inutilização, deve ser efetuado o pagamento de indenização ao passageiro no valor de mercado do equipamento, no prazo de 14 (quatorze) dias.

REFERÊNCIAS LEGAIS E PRESCRITIVAS: Caráter Prescritivo e Técnico: Resolução 280/2013 da ANAC, no Artigo 25 e 37; e Resolução 400 da ANAC, capítulo III.

1	O operador aéreo possui registro dos procedimentos adotados em caso de dano ou extravio de tecnologias assistivas e/ou ajudas técnicas, porém, adota-se o mesmo procedimento de outros tipos de bagagem, sendo insuficiente para a demanda das pessoas com deficiência.
2	O operador aéreo possui registro dos procedimentos adotados em caso de dano ou extravio de tecnologias assistivas e/ou ajudas técnicas, também disponibiliza equipamento equivalente no momento do desembarque, porém não atende os prazos legais para constatação de perda ou inutilização e indenização.
3	O operador aéreo possui registro dos procedimentos adotados em caso de dano ou extravio de tecnologias assistivas e/ou ajudas técnicas, também disponibiliza equipamento equivalente no momento do desembarque. Além disso, respeita os prazos legais para constatação de perda ou inutilização e indenização.
4	Atende ao nível anterior e, além disso, mantém o passageiro informado durante o processo de constatação de perda ou inutilização e indenização, proporciona comunicação proativa, avisando o passageiro a cada atualização, não ultrapassando um prazo de 48 horas entre essas.
5	Atende ao nível anterior e, além disso, realiza as ações em prazos comprovadamente inferiores a 7 dias.



1900_GE: SERVIÇO DE ASSISTÊNCIA PARA OS PASSAGEIROS COM DEFICIÊNCIA DURANTE O CICLO DE VIAGEM

Operadores Aeroportuários e Aéreos | Prática de Base

DESCRIÇÃO: A assistência para passageiros com deficiência pode ser oferecida através da coordenação entre as equipes de operadores aeroportuários e aéreos. Quando os passageiros ainda não efetuaram o contato direto com a companhia aérea devem estar sob a assistência dos operadores aeroportuários. Após esse contato e durante toda a jornada de viagem, eles devem estar sob assistência majoritária dos operadores aéreos. As equipes de ambos podem trabalhar conjuntamente, dividindo competências e responsabilidades como nos casos de atrasos e cancelamentos de voo, compartilhamento de recursos, conexões e, após o desembarque, no final da jornada do passageiro, auxiliando-o até a saída do aeroporto (caso seja solicitado).

REFERÊNCIAS LEGAIS E PRESCRITIVAS: Caráter prescritivo e técnico: Resolução 280/2013 da ANAC, artigos 14 e 39.

1	Existem equipes do aeroporto e das companhias aéreas para atender os passageiros que requerem assistência, mas geralmente essa assistência é feita somente pela companhia aérea, que oferece o atendimento por exemplo desde o estacionamento, entrada do terminal, após a recuperação de bagagem e saída do aeroporto.
2	Operadores aeroportuários oferecem toda a assistência necessária aos passageiros com necessidade de assistência, até que esses se tornem responsabilidade da companhia aérea.
3	Atende ao nível anterior. Porém, há registros com informações dos passageiros e o tempo gasto e, além disso, registra-se de forma sistematizada as necessidades de assistência ou como foi a coordenação do atendimento entre os operadores aeroportuários e aéreos.
4	Atende ao nível anterior e, além disso, nos registros há informações sobre os recursos utilizados durante a assistência como cadeira de rodas, carrinhos e outros. Esses registros e recursos são compartilhados de forma aberta entre o aeroporto e a companhia aérea.
5	Atende ao nível anterior e, além disso, os operadores aeroportuários e aéreos mantêm comunicação em casos de atrasos ou cancelamentos de voo e na utilização de recursos: como cadeira de rodas; acompanhamento de pessoas com deficiência intelectual, visual ou auditiva; orientação às pessoas ostomizadas ou com necessidades fisiológicas específicas; ou outros casos ou condições de saúde debilitada; etc.



2000_GE: IDENTIFICAÇÃO DE PASSAGEIROS COM DEFICIÊNCIAS OCULTAS

Operadores Aeroportuários e Aéreos | Prática de Base

DESCRIÇÃO: Refere-se à oferta por operadores aeroportuários e aéreos para uso opcional pelos passageiros com deficiência, familiares e acompanhantes de cordão ou colar de identificação, ou de crachá, pulseira ou outro tipo de acessório para auxiliar as equipes de atendimento a identificarem passageiros com deficiência oculta durante a jornada, que podem requerer atendimento diferenciado ao longo do ciclo de viagem relativos às formas de abordagem, esperas e comunicação. Essa identificação serve também em casos de evasão do passageiro e situações nas quais o passageiro encontra-se desacompanhado.

REFERÊNCIAS LEGAIS E PRESCRITIVAS: Caráter Técnico: CAP 1411 publicado em 2016 pela Civil Aviation Authority (CAA), "CAA guidance for airports on providing assistance to people with hidden disabilities". E, o documento CAP 1603, publicado em 2018 "Guidance for airlines on assisting people with hidden disabilities".

1	Existe uma comunicação das necessidades desses passageiros entre as equipes de atendimento, durante a jornada de viagem, utilizando uma identificação simples como um crachá, sem cor ou destaque, que facilita a caracterização do passageiro com deficiência oculta, o que auxilia a antecipação da abordagem de atendimento pelos operadores e agentes de inspeção de segurança.
2	A identificação é implementada com crachá ou pulseira, utilizando cores que destacam ou caracterizam o passageiro com deficiência oculta, auxiliando a antecipação da abordagem de atendimento pelos operadores e agentes de inspeção de segurança.
3	A identificação é implementada com crachá, pulseira ou cordão, utilizando símbolos característicos associadas às deficiências ocultas, auxiliando a antecipação de processos de atendimento.
4	Atende ao nível anterior e, além disso, junto ao acessório há um cartão de apresentação com informações do passageiro como nome, idade e contatos dos pais ou acompanhantes, necessidades de atendimento especial e outras especificidades, como por exemplo dizer que a pessoa não é verbal (deficiência nas funções comunicativas e de fala) ou não consegue se comunicar ou tem dificuldade de compreender instruções ou, ainda, tem aversão a barulhos, aglomerações de pessoas, lugares apertados, etc.
5	Atende ao nível anterior e, além disso, as equipes se comunicam para realizar a assistência especial do passageiro, acompanhando-o de forma assistiva nas etapas que ele mais necessita durante a viagem.



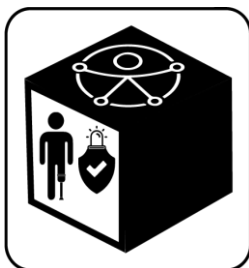
2100_GE: ATENDIMENTO PRIORITÁRIO AOS PASSAGEIROS COM DEFICIÊNCIA

Operadores Aéreos | Prática de Base

DESCRIÇÃO: A companhia aérea deve oferecer atendimento prioritário em todas as fases do ciclo de viagem, com precedência em relação aos outros passageiros, no acesso às informações e às instruções, nas instalações aeroportuárias, nas aeronaves e nos veículos à disposição do transporte aéreo. O embarque deve ser prioritário. Já o desembarque deve ocorrer após os demais passageiros. Porém, a companhia aérea pode priorizar a saída da aeronave aos que possuem deficiências ou necessidades específicas relacionadas à segurança e à saúde, como: ajudas técnicas com equipamentos médicos, assistivos ou de auxílio à locomoção, debilidade de saúde ou necessidades fisiológicas; Ou ainda, em razão do tempo de conexão.

REFERÊNCIAS LEGAIS E PRESCRITIVAS: Caráter prescritivo e Técnico: Arts. 6,17 e 18 da Resolução 280/2013 da ANAC.

1	Existem os espaços com formação de filas preferenciais ou disponibilização de assentos para realizar os atendimentos prioritários durante o ciclo de viagem. Porém, o processo de acesso prioritário não é realizado conforme as diretrizes padrões.
2	Existem os espaços com formação de filas preferenciais ou disponibilização de assentos para realizar os atendimentos prioritários durante o ciclo de viagem. A sinalização, de modo geral, é coerente com as normas de acessibilidade. Porém, não há operadores suficientes para atender a demanda, reduzir tempos de espera ou auxiliar de forma presencial àqueles com dificuldades para acessar esse tipo de atendimento.
3	Atende ao nível anterior e, além disso, há operadores suficientes para atender a demanda, reduzir tempos de espera, ou auxiliar de forma presencial àqueles com dificuldades para acessar esse tipo de atendimento.
4	Atende ao nível anterior e, além disso, os atendentes presenciais dialogam com os indivíduos em espera pelo acesso prioritário no embarque para antecipar demandas e agilizar o processo de atendimento.
5	Atende ao nível anterior e, além disso, o operador efetua ações proativas para dialogar com os passageiros que apresentam demandas urgentes no embarque ou desembarque, dialogando com os indivíduos precedentes para atender necessidades específicas como ansiedade ou estresse, necessidades fisiológicas ou outras necessidades relacionadas a condições de saúde fragilizada.



2200_GE: SERVIÇO DE ATENDIMENTO PREFERENCIAL E PRIVATIVO NA INSPEÇÃO DE SEGURANÇA

Operadores Aeroportuários | Prática de Base

DESCRIÇÃO: Para garantir a privacidade e a dignidade dos passageiros com deficiência, que necessitem de inspeção de segurança privada, o operador aeroportuário deve possuir serviço de atendimento preferencial, sendo que os procedimentos de inspeção de segurança devem ser realizados por pessoas treinadas em locais privativos e separados das filas convencionais.

REFERÊNCIAS LEGAIS E PRESCRITIVAS: Caráter prescritivo e técnico: Resolução 280/2013 da ANAC, art. 6º, Resolução 515 da ANAC, art. 3º, item XV. Manual de Acesso ao Transporte Aéreo por Pessoas com Deficiência, da ICAO, seção 6.1.

1	Os agentes são capacitados para orientar passageiros em geral que podem apresentar algo que demande a verificação pessoal. Porém, eles não possuem treinamento para lidar com passageiros com deficiência que precisam de mais atenção ou privacidade na revista pessoal. Além disso, não há locais privativos para a inspeção.
2	Os agentes são capacitados para orientar passageiros em geral que podem apresentar algo que demande a verificação pessoal. Além disso, eles possuem treinamento para lidar com passageiros que precisam de mais atenção ou privacidade na revista pessoal. Porém, não há locais privativos para a inspeção.
3	Os agentes são capacitados para orientar passageiros em geral que podem apresentar algo que demande a verificação pessoal. Além disso, eles possuem treinamento para lidar com passageiros que precisam de mais atenção ou privacidade na revista pessoal e há locais privativos e adequados para a inspeção.
4	Atende ao nível anterior e, além disso, os passageiros podem dialogar com os agentes na entrada do controle de segurança para falar sobre necessidades para passar pela inspeção de segurança e para planejar ações sem dificuldades.
5	Atende ao nível anterior e, além disso, existe uma comunicação entre os agentes do setor, a gestão do aeroporto e as companhias para antecipar as ações de inspeção de segurança de passageiros que possuem dificuldades ou necessidades específicas para passar por essa etapa.



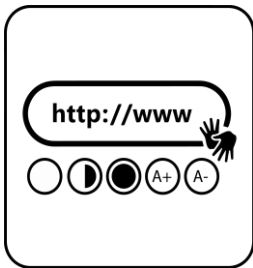
2300_GE: PROCEDIMENTOS DE TRANSPORTE DAS TECNOLOGIAS ASSISTIVAS E/OU AJUDAS TÉCNICAS

Operadores Aéreos | Prática de Base

DESCRIÇÃO: O operador aéreo deve oferecer, de forma gratuita, o transporte de uma tecnologia assistiva e/ou ajuda técnica. O passageiro com deficiência poderá utilizar o próprio equipamento até o momento do embarque. A partir de então, o equipamento deverá ser transportado no mesmo voo que o passageiro, sendo manuseado e guardado como item frágil e prioritário. A tecnologia assistiva ou ajuda técnica deve estar disponível no desembarque do passageiro. No caso de extravio ou avaria, o operador aéreo deve providenciar, no desembarque, a substituição imediata por item equivalente. Para a garantia da integridade destes equipamentos, devem ser disponibilizados treinamentos periódicos para manuseio, transporte e acomodação no porão da aeronave, assim como disponibilização de manual de procedimentos para consulta quando necessário. A responsabilidade sobre esse serviço é do operador aéreo, ainda que haja terceirização para empresa específica de handling.

REFERÊNCIAS LEGAIS E PRESCRITIVAS: Caráter Prescritivo e Técnico: Resolução 280/2013 da ANAC, Capítulo III, art. 22, 23. e 25.

1	O operador aéreo permite o transporte gratuito de um item, porém, transporta de forma similar a outras bagagens, delegando à empresa terceirizada de handling os cuidados necessários, atuando em geral de forma reativa quando são encontrados problemas. Não é permitido que o passageiro utilize o próprio equipamento até o embarque.
2	O operador aéreo possui procedimentos específicos para transporte desses itens, porém, não há treinamentos nem manual de procedimentos para manuseio e transporte das ajudas técnicas e equipamentos médicos. É possível que o passageiro utilize o próprio equipamento até o embarque.
3	Atende ao nível anterior e a disponibilização do equipamento acontece no desembarque.
4	Atende ao nível anterior e, além disso, há treinamentos comprovados para orientar os procedimentos de manuseio e transporte das tecnologias assistivas e/ou ajudas técnicas.
5	Atende ao nível anterior, e, além disso, há manual de procedimentos específicos para o manuseio e transporte das tecnologias assistivas e/ou ajudas técnicas.



2400_CO: WEBSITE ACESSÍVEL

Operadores Aeroportuários e Aéreos | Prática Corporativa

DESCRIÇÃO: O conteúdo do website deve ser perceptível, operável, compreensível e robusto para todos os usuários. Para isso, os portais devem possuir compatibilidade com tecnologias assistivas ou aplicativos, para que as pessoas com deficiência utilizem recursos em Libras, efetuem mudanças de contraste visual da tela e/ou tamanho do texto, acessem alternativas textuais ou descritivas equivalentes ao conteúdo não textual, executem a audiodescrição de conteúdos e possibilitem navegação por teclado. Outras recomendações que dizem respeito à apresentação do website, bem como a forma de interatividade do usuário com conteúdos como textos, imagens e vídeos devem ser consultadas nas normas citadas nas referências legais e prescritivas. A avaliação da acessibilidade de websites é padronizada de acordo com as diretrizes da WCAG (Web Content Accessibility Guidelines) apresentando três níveis crescentes de conformidade A, AA e AAA. Para a avaliação desses critérios podem ser usados websites gratuitos ou contratadas empresas que emitirão a certificação conforme as referidas diretrizes. A prática é importante para que o passageiro consiga planejar a própria viagem.

REFERÊNCIAS LEGAIS E PRESCRITIVAS: Caráter prescritivo: A Lei Brasileira de Inclusão (Lei nº 13.146/2015), art. 63. Caráter técnico: “Web Content Accessibility Guidelines (WCAG) 2.1”. Consultar também as instruções disponíveis no portal: <https://guia-wcag.com/>



“Se de seu negócio na web é algo desafiador, existem muitos concorrentes e diversos fatores antes. Neste primeiro ponto é muito importante ter um website profissional de alta performance oferecer aqui na Tanda Interativa. Além de um website conforme citado, incluir recursos de ao o ainda mais a qualidade e retorno.

website que desenvolvemos para a CESD Campinas, Centro Síndrome de Down. Nele podemos claro de ser um site profissional de alta performance.

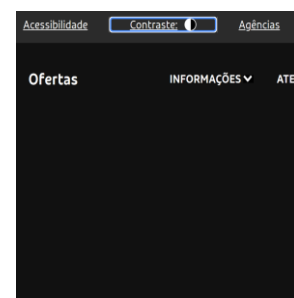
ica de leitura, no caso de querer saber mais sobre os benefícios de um website profissional de **FORMANCE**

Fonte: Site Tanda Interativa: Website CESD, modelo de acessibilidade digital



Fonte: Site Instituto de Línguas da UFSCar: Quem somos

1	Possui comprovação do nível A em todo o website, gerado através de teste(s) online gratuito(s).
2	Possui comprovação de níveis AA ou AAA em todo o website, gerados através de teste(s) online gratuito(s).
3	Possui comprovação de nível A em todo o website, obtido através da avaliação de empresa especializada.
4	Possui comprovação de nível AA em todo o website, obtido através da avaliação de empresa especializada.
5	Possui comprovação de nível AAA em todo o website, obtido através da avaliação de empresa especializada.



Fonte: Site Gol: acessibilidade

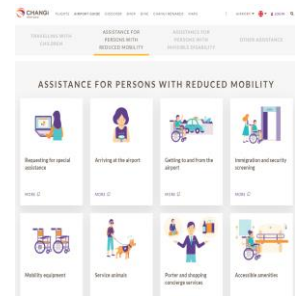


2500_CO: WEBSITE COM INFORMAÇÕES SOBRE OS EQUIPAMENTOS E SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIA E ACESSIBILIDADE OFERECIDOS PELO AEROPORTO

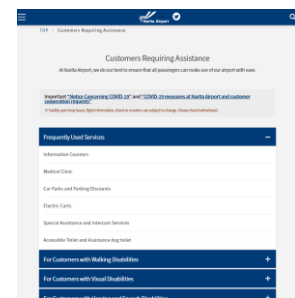
Operadores Aeroportuários | Prática Corporativa

DESCRIÇÃO: O website do aeroporto deve disponibilizar informações, em formato acessível e linguagem simples, acerca dos tipos de equipamentos e serviços de assistência e acessibilidade oferecidos aos usuários, tais como (mas não somente): Intérprete de Libras, acompanhamento em sala sensorial, elevador, bebedouro acessível, cadeira de rodas, banheiros adaptados, vagas reservadas, rotas acessíveis, rampas de acesso, ambulift e outros equipamentos para auxílio no embarque e desembarque. Tais informações devem ser apresentadas de maneira clara e atualizada, contendo especificações sobre acesso ao equipamento e/ou serviço pelo usuário.

REFERÊNCIAS LEGAIS E PRESCRITIVAS: Caráter Prescritivo: Lei Brasileira de Inclusão (Lei nº 13.146/2015); Lei nº 8.078/1990, especialmente os artigos 6, 69 e 100, além dos artigos 30 a 41. Lei de acesso à informação (Lei nº 12.527/2011), art. 5. Caráter Técnico: “Web Content Accessibility Guidelines (WCAG) 2.1”. Consultar as orientações e normativas específicas de cada estado sobre o uso de Linguagem Simples, principalmente o Decreto 59.067 de 2019 e a Lei 17.316 de 2020, que instituem a Política Municipal de Linguagem Simples nos órgãos da administração direta e indireta. Essas últimas normativas são relativas ao estado de São Paulo, porém já existem iniciativas de adoção dessas normas em outros estados do território nacional.

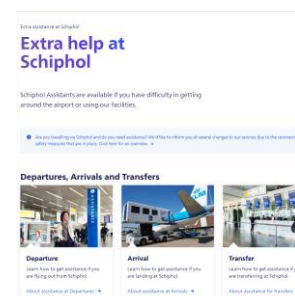


Fonte: Aeroporto Changi Singapura (SIN) - Singapura, SIN



Fonte: Aeroporto Internacional de Narita (NRT) - Japão, JAP

1	Apenas cita que o aeroporto possui acessibilidade, mas não apresenta informações sobre equipamentos, serviços e recursos de assistência e de acessibilidade.
2	Apresenta informações genéricas sobre equipamentos, serviços e recursos de assistência e de acessibilidade.
3	Apresenta informações detalhadas sobre equipamentos, serviços e recursos de assistência e de acessibilidade.
4	Atende ao nível anterior e, além disso, apresenta informações sobre os recursos de acessibilidade. Requer nota igual a 2 ou 3 na prática 2400_CO.
5	Atende ao nível anterior e requer nota igual a 4 ou 5 na prática 2400_CO.



Fonte: Aeroporto Internacional de Schiphol (AMS) - Amsterdam, HOL

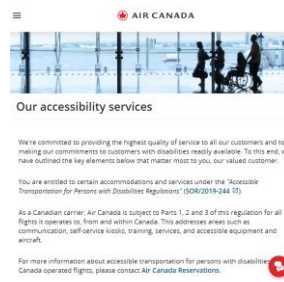


2600_CO: WEBSITE COM INFORMAÇÕES SOBRE OS EQUIPAMENTOS E SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIA E ACESSIBILIDADE OFERECIDOS PELA COMPANHIA AÉREA

Operadores Aéreos | Prática Corporativa

DESCRIÇÃO: O website da companhia aérea deve disponibilizar informações acerca dos tipos de equipamentos e de serviços de assistência e acessibilidade oferecidos aos passageiros nos aeroportos onde a empresa opera, incluindo: como ocorrem os serviços de assistência de acordo com o tipo de necessidade; recursos de mobilidade; processos de atendimentos prioritários; aquisição de passagem para acompanhante ou aquisição de assento adicional; reserva de assento na aeronave; processo de despacho de bagagens, tecnologias assistivas e/ou ajudas técnicas; acesso aos formulários MEDIF e FREMEC e orientações para preenchimento; e outras informações e direitos do passageiro. As informações devem estar agrupadas de modo que sejam acessadas pelos usuários diretamente a partir da página inicial, conforme os princípios de acessibilidade em websites. A prática é importante para que o passageiro consiga planejar sua viagem.

REFERÊNCIAS LEGAIS E PRESCRITIVAS: Caráter Prescritivo: Lei Brasileira de Inclusão (Lei nº 13.146 /2015) Artigo 69. Artigos 30 a 41 da Lei nº 8.078/1990. Resolução nº 280 da ANAC/2013 Artigo 6º, § 2º. Caráter técnico: Web Content Accessibility Guidelines (WCAG) 2.1.



Fonte: Site Air Canada: Our accessibility services (2022)



Fonte: Site Ryanair: Hidden Disabilities Sunflwes (2022)



Fonte: Site Emirates: Antes do voo Viagem Acessível (2022)

1	Apenas cita que possui acessibilidade, mas não apresenta informações sobre equipamentos, serviços e recursos de assistência e acessibilidade.
2	Apresenta informações genéricas sobre equipamentos, serviços e recursos de assistência e acessibilidade.
3	Apresenta informações detalhadas sobre equipamentos, serviços e recursos de assistência e acessibilidade.
4	Atende ao nível anterior e requer nota igual a 2 ou 3 na prática 2400_CO.
5	Atende ao nível anterior, especificando as informações por aeroporto onde a companhia opera. Requer nota igual a 4 ou 5 na prática 2400_CO.



2700_CO: MATERIAIS INFORMATIVOS SOBRE AS ETAPAS E OS PROCEDIMENTOS DA VIAGEM AÉREA DISPONIBILIZADOS POR MEIO DE RECURSOS IMPRESSOS, DIGITAIS, MAPAS OU VÍDEOS

Operadores Aeroportuários e Aéreos | Prática Corporativa

DESCRIÇÃO: Materiais que preparam os usuários para a viagem, contendo, por exemplo, etapas e procedimentos do ciclo da jornada. A prática tem intuito de familiarizar o usuário com a experiência no aeroporto, e pode ser oferecida com uso de mídias que apresentem histórias em quadrinhos, checklists, cartões com dicas sobre como agir em cada etapa e procedimentos de viagem, vídeos e mapas para reconhecimento do local. O formato físico deve ser disponibilizado no aeroporto e materiais em formato digital poderão ser disponibilizados no website ou em aplicativos do aeroporto ou da companhia aérea.

REFERÊNCIAS LEGAIS E PRESCRITIVAS: Caráter Técnico: Seções 5.2.7 e 5.2.9 da ABNT NBR 9050/2020; ABNT NBR 15599.

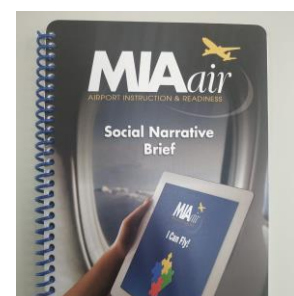


Fonte: Excerto do material do Aeroporto Changi Singapura (SIN) - Singapura, SIN



Fonte: Excerto do material do Aeroporto Internacional de Narita (NRT) - Japão, JAP

1	Há materiais físicos OU digitais que descrevem apenas de forma textual as etapas e serviços disponibilizados pelo aeroporto ou companhia aérea. Porém, não orienta o passageiro sobre o que deve ser feito por ele em cada etapa da viagem aérea.
2	Há materiais físicos E digitais que descrevem de forma textual informações sobre as etapas, os serviços e os procedimentos típicos de viagem de acordo com cada etapa do ciclo: check-in, inspeção de segurança, embarque, voo, desembarque, conexões.
3	Atende ao nível anterior e o conteúdo textual é complementado com imagens que orientam o usuário. Além disso, os materiais disponibilizados apresentam pelo menos uma opção de recurso de acessibilidade: Libras, legendas ou braille.
4	Atende ao nível anterior e, além disso, o conteúdo textual é complementado com imagens e vídeos que orientam o usuário, e apresenta pelo menos duas opções de recursos de acessibilidade: Libras, legendas ou braille. Requer nota igual a 2 ou 3 na prática 2400_CO.
5	Atende ao nível anterior e apresenta as informações dos materiais com recursos de acessibilidade para leitura e compreensão por todos os grupos de passageiros com deficiência (no formato físico ou digital, usando aplicativo mobile) incluindo Pessoas com Deficiência Intelectual e Pessoas com Transtorno do Espectro do Autismo (TEA). Requer nota igual a 4 ou 5 na prática 2400_CO.



Fonte: Capa do material do Aeroporto Internacional de Miami (MIA) - Miami, EUA

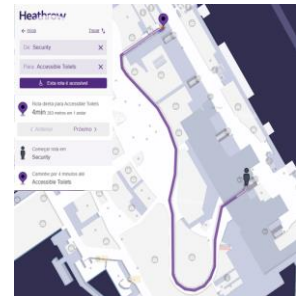


2800_CO: MAPAS COM INDICAÇÃO DE ROTAS E RECURSOS DE ACESSIBILIDADE DISPONIBILIZADOS NOS WEBSITES DOS AEROPORTOS

Operadores Aeroportuários | Prática Corporativa

DESCRIÇÃO: O mapa deve fornecer informações sobre rotas acessíveis, equipamentos, serviços e instalações disponíveis no terminal aeroportuário, sobretudo, aqueles relativos à acessibilidade. O formato pode ser interativo e compatível com o uso dos recursos de acessibilidade em websites. É desejável que essas informações também estejam disponíveis em formato para impressão pelo usuário.

REFERÊNCIAS LEGAIS E PRESCRITIVAS: Caráter Técnico: Lei Brasileira de Inclusão da Pessoa com Deficiência (Lei nº 13.146 de 06 de julho de 2015) e Web Content Accessibility Guidelines (WCAG) 2.1.



Fonte: Aeroporto de Londres-Heathrow (LHR) - Londres, GBR



Fonte: Mapa do Aeroporto Internacional de Schiphol (MAS) - Amsterdam, HOL

1	O mapa oferecido não engloba indicação de rotas e recursos de acessibilidade.
2	As informações são incompletas, não intuitivas ou pouco visuais em relação às cores, contrastes, aspectos textuais e simbólicos.
3	Existem informações intuitivas, mesmo que com poucos recursos visuais em relação às cores, contrastes, aspectos textuais e simbólicos. Porém, não é possível aplicar zoom para visualizar detalhes de todas as informações apresentadas.
4	Atende ao nível anterior e disponibiliza recursos para que o usuário possa interagir ou visualizar todas as informações e rotas do mapa. Requer nota igual a 2 ou 3 na prática 2400_CO.
5	Atende ao nível anterior e possui informações das rotas, serviços de assistência, equipamentos e instalações que auxiliam principalmente pessoas com deficiência, disponibilizados de acordo com as diretrizes de acessibilidade em websites. Requer nota igual a 4 ou 5 na prática 2400_CO.



Fonte: Aeroporto Internacional de Guarulhos (GRU) - São Paulo, BR

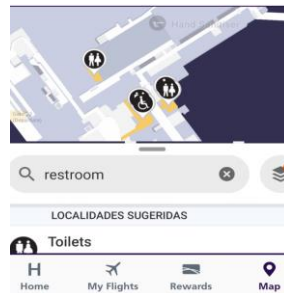


2900_CO: APLICATIVOS QUE ORIENTAM A LOCALIZAÇÃO E O DESLOCAMENTO DO PASSAGEIRO NO AEROPORTO

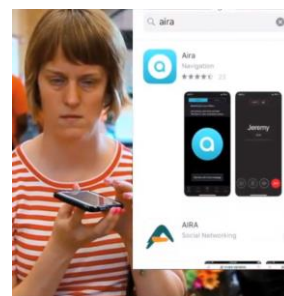
Operadores Aeroportuários | Prática Corporativa

DESCRIÇÃO: Aplicativos que auxiliam os usuários a localizarem-se nos aeroportos, indicando serviços disponíveis e definição de rotas entre pontos escolhidos. Essas ferramentas devem estar disponíveis para todos os sistemas operacionais de celulares. Existem principalmente aplicativos que (1) apresentam, de forma estática, conteúdos para ensinar as etapas de viagem e a localização das principais instalações (banheiros, áreas de alimentação, guichês, etc.); (2) auxiliam de forma dinâmica na localização através do GPS do celular (3) utilizam a câmera ou outros recursos do aparelho conectado a uma rede de pessoas que orientam de forma interativa e remotamente o usuário (esse tipo é usado, principalmente, por pessoas com deficiência visual); (4) aplicativos que se conectam com tecnologias baseadas em sensores para geolocalização dinâmica do usuário. Independente do tipo de aplicativo, ele deve fornecer as indicações em formatos audiovisuais que respeitem as diretrizes de acessibilidade.

REFERÊNCIAS LEGAIS E PRESCRITIVAS: Caráter Técnico: Web Content Accessibility Guidelines (WCAG) 2.1.



Fonte: Aplicativo da Emirates Airlines



Fonte: Site Winsight Grocery Business: Wegmans Debuts Aira App to Guide Visually Impaired Shoppers (2022)

1	É oferecido um aplicativo que basicamente reproduz as informações do website, porém a ferramenta não possui recursos de acessibilidade que auxiliem passageiros com deficiência.
2	É oferecido unicamente um aplicativo que possui pelo menos dois recursos de acessibilidade que permitam a compreensão da informação em dois formatos (áudio e visual/textual, ou Libras e textual).
3	É oferecido unicamente um aplicativo correspondente a descrição do item (1), e que possui pelo menos dois recursos de acessibilidade que permitam a compreensão da informação em dois formatos (áudio e visual/textual, ou Libras e textual).
4	É oferecido pelo menos um aplicativo correspondente à descrição dos itens (2), (3) ou (4) e que possui pelo menos dois recursos de acessibilidade que permitam a compreensão da informação em dois formatos (áudio e visual/textual, ou Libras e textual).
5	Atende ao nível anterior e possui pelo menos três recursos de acessibilidade que combinam formatos em áudio, visual/textual e Libras.



Fonte: Aplicativo do Aeroporto Internacional de Brasília (BSB) - Brasília, DF



3000_CO: ELEMENTOS DE SINALIZAÇÃO ACESSÍVEIS EM ALTURA ADEQUADA E CARACTERES AMPLIADOS, COM CONTRASTE DE CORES E CONTORNOS BEM DEFINIDOS

Operadores Aeroportuários | Prática de Base

DESCRIÇÃO: Os elementos de sinalização, como placas e monitores, que buscam informar os usuários sobre os horários de voos ou outros tipos de informações relevantes do ciclo de viagem, devem estar conforme especificações da NBR 9050/2020, principalmente, o item 5.2.9 (Linguagem). Dentre as especificações estão: a) altura adequada, proporcional ao espaço em que se localiza; b) caracteres acessíveis, isto é, fonte contrastante e não serifada, de espaçamento adequado e altura do caractere. Esses elementos devem estar disponíveis nos diferentes tipos de comunicação, incluindo alto-relevo e braille (em placas e portas), sendo recomendada ainda a comunicação em Libras (quando digitais).

REFERÊNCIAS LEGAIS E PRESCRITIVAS: Caráter Prescritivo: Lei Brasileira de Inclusão (Lei nº 13.146 de 06 de julho de 2015), Art.46. Caráter Técnico: Seção 5.2 da ABNT NBR 9050:2020.

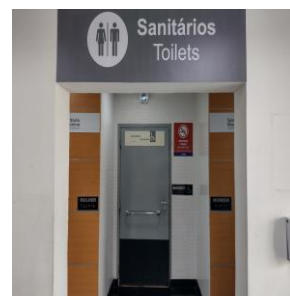


Fonte: Aeroporto Internacional Afonso Pena (CWB) - Curitiba, PR

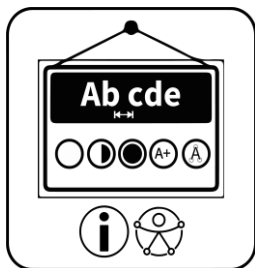


Fonte: Aeroporto Internacional de Confins (CNF) - Belo Horizonte, MG

1	Existem elementos de sinalização, mas não seguem diretrizes de acessibilidade e não estão instalados nas principais áreas de circulação do aeroporto. Não apresentam bom estado de manutenção e de limpeza.
2	Existem elementos de sinalização contendo minimamente: altura adequada, fonte contrastante não serifada, espaçamento e tamanho adequados. Porém, não estão instalados em todas as principais áreas de circulação do aeroporto e que sejam de fácil acesso e visualização pelos usuários.
3	Atende ao nível anterior e, além disso, estão instalados nas principais áreas de circulação do aeroporto e são de fácil acesso e visualização pelos usuários. Os elementos de sinalização incluem braille em alto-relevo, quando aplicáveis.
4	Atende ao nível anterior e, além disso, todos os elementos de sinalização apresentam as informações em formato de língua de sinais ou braille.
5	Atende ao nível anterior e, além disso, todos os elementos de informação possuem todos os recursos aplicáveis para percepção e compreensão da informação, disponibilizando-os em português e inglês.



Fonte: Aeroporto Internacional Afonso Pena (CWB) - Curitiba, PR



3100_CO: SINALIZAÇÃO INDICATIVA E LOCALIZAÇÃO DO BALCÃO DE CHECK-IN ACESSÍVEL

Operadores Aeroportuários | Prática de Base

DESCRIÇÃO: O balcão de check-in acessível deve estar sinalizado e localizado próximo à entrada do terminal, de modo que seja identificado pelo usuário desde o acesso à entrada principal. A rota entre a entrada e o balcão deve ser direta e livre de obstáculos.

REFERÊNCIAS LEGAIS E PRESCRITIVAS: Caráter Prescritivo e Técnico: Seções 5.2, 9 e 9.2 da ABNT NBR 9050:2020.

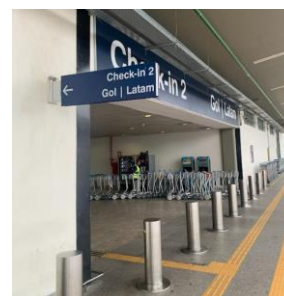


Fonte: Aeroporto Internacional de Viracopos (VCP) - Campinas, SP

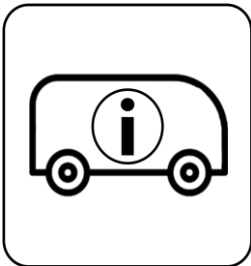


Fonte: Aeroporto Internacional de São Luís (SLZ) - Maranhão, MA

1	Os balcões de check-in acessíveis têm sinalização que não segue diretrizes de acessibilidade e/ou não apresentam bom estado de conservação. A localização não possibilita que sejam visualizados a partir da entrada do terminal.
2	Os balcões de check-in acessíveis estão sinalizados OU em localização que possibilita visualização a partir da entrada do terminal.
3	Os balcões de check-in estão sinalizados E em localização que possibilita fácil visualização a partir da entrada do terminal.
4	Atende ao nível anterior e possui rota acessível entre a entrada do terminal e o balcão de check-in. Requer nota igual a 2 ou 3 na prática 3000_CO.
5	Atende ao nível anterior e requer nota igual a 4 ou 5 na prática 3000_CO.



Fonte: Aeroporto Internacional de Florianópolis - Hercílio Luz (FLN) - Florianópolis, SC

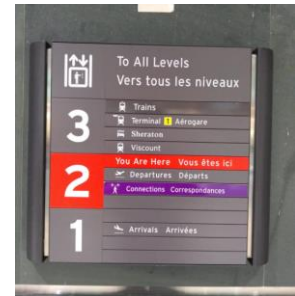


3200_CO: INFORMAÇÕES SOBRE MEIOS DE TRANSPORTE DISPONÍVEIS NO WEBSITE E NO AEROPORTO

Operadores Aeroportuários | Prática de Base

DESCRIÇÃO: As informações sobre os meios de transporte que atendem o aeroporto como metrô, ônibus, táxi, táxi acessível, transporte por aplicativo e outros devem estar disponíveis no website e nas principais rotas de entrada/saída dos usuários no terminal e em formato acessível. Deve ser informado pelo menos qual o meio de transporte disponível, os pontos de embarque e desembarque. Além disso, devem haver informações sobre destinos, linhas e horários desses meios de transporte.

REFERÊNCIAS LEGAIS E PRESCRITIVAS: Caráter Prescritivo: Lei Brasileira de Inclusão (Lei nº 13.146/2015) artigo 48 do capítulo X. Caráter Técnico: Seções 5.1.2 e 5.11 da ABNT NBR 15599:2008; Seção 5.3 da ABNT 9050:2020.

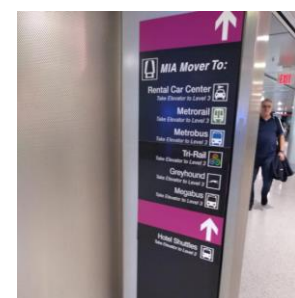


Fonte: Aeroporto Internacional Pearson de Toronto (YYZ) - Canadá, CAN



Fonte: Aeroporto Internacional Pearson de Toronto (YYZ) - Canadá, CAN

1	Existem sinalizações apenas nos pontos de acesso aos meios de transporte. Além disso, esses pontos de acesso não estão nas principais entradas e saídas do terminal. Não há informações sobre transportes no website do aeroporto.
2	Apresenta sinalização da localização nos pontos de acesso aos meios de transporte, com informações simples, como indicação de direção. Algumas informações sobre transportes são encontradas no website do aeroporto.
3	Atende ao nível anterior e apresenta informações detalhadas sobre os meios de transporte, como horários, paradas e trajetos no aeroporto e no website do aeroporto.
4	Atende ao nível anterior e as informações estão adequados às diretrizes de acessibilidade, principalmente para pessoas com deficiência visual. Requer nota igual a 2 ou 3 na prática 3000_CO.
5	Atende ao nível anterior e, além disso, informações podem ser acessadas em um local específico que possui atendimento presencial. Requer nota igual a 4 ou 5 na prática 3000_CO.



Fonte: Aeroporto Internacional de Miami (MIA) - Miami, EUA

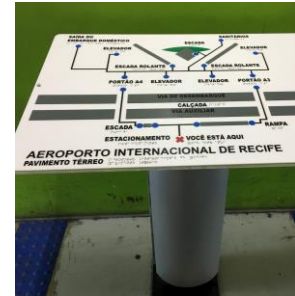


3300_CO: MAPA ACESSÍVEL DO AEROPORTO COM RECURSOS VISUAIS, TÁTEIS E SONOROS

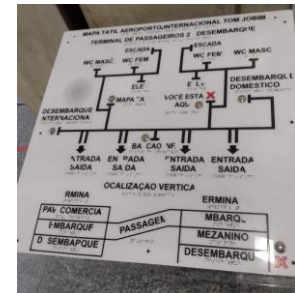
Operadores Aeroportuários | Prática de Base

DESCRIÇÃO: Mapas acessíveis de ambientes e serviços do aeroporto com o objetivo de localizar lugares e rotas. Os mapas devem conter representações visuais, táteis e sonoras, por exemplo, caracteres com fontes ampliadas, em relevo e informações em áudio e braille. Esses mapas devem localizar-se próximos aos locais de circulação, com fácil acesso pelos usuários, bem como permitir alcance visual e manual.

REFERÊNCIAS LEGAIS E PRESCRITIVAS: Caráter Prescritivo: Caráter Técnico: Artigo 10 do Decreto 5296:2004 As regulamentações sobre planos e mapas acessíveis estão disponíveis na seção 5.4.2 da ABNT NBR 9050:2020.



Fonte: Mapa tátil do Aeroporto internacional do Recife Guararapes - Gilberto Freyre - AENA (REC) - Recife, PE



Fonte: Aeroporto Internacional Tom Jobim - RIOgaleão (GIG) - Rio de Janeiro, RJ

1 O mapa oferecido é genérico e desatualizado, não possui texto com fonte ampliada e contrastante, não apresenta recursos para comunicação acessível (conforme a descrição). Além disso, não estão devidamente sinalizados e localizados próximos à entrada principal do terminal.

2 O mapa oferecido apresenta fonte ampliada e contrastante. Porém, não estão devidamente sinalizados e localizados próximos à entrada principal do terminal.

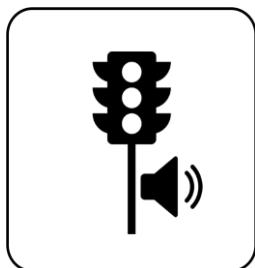
3 O mapa oferecido apresenta fonte ampliada e contrastante e recursos para comunicação tátil OU sonora. Além disso, estão devidamente sinalizados e localizados próximos à entrada principal do terminal.

4 Atende ao nível anterior e oferece informações em formato visual, tátil E sonoro.

5 Atende ao nível anterior e disponibiliza o mapa em diferentes áreas do aeroporto, inclusive na área restrita.



Fonte: Aeroporto Internacional de Goiânia - Santa Genoveva (GYN) - Goiânia, GO



3400_CO: SEMÁFOROS PARA PEDESTRES EQUIPADOS COM SINAIS SONOROS

Operadores Aeroportuários | Prática de Base

DESCRIÇÃO: Semáforos para pedestres devem possuir avisos sonoros para auxiliar os usuários a transitar pelo aeroporto e proximidades. Os semáforos devem ter equipamento que emitam sinais visuais e sonoros ou visuais e vibratórios característicos, de localização, advertência e instrução, com 10 dBA, acima do ruído momentâneo mensurado no local, que favoreça a autonomia de pessoas com deficiência visual. Os alarmes dos semáforos devem estar associados e sincronizados aos visuais. Quando acionados manualmente, o comando deve estar entre 0,80 m e 1,20 m de altura do piso. Dispensável por: inexistência de travessias em vias com circulação de veículos.

REFERÊNCIAS LEGAIS E PRESCRITIVAS: Caráter Prescritivo: Resolução CONTRAN nº 973/2022; Decreto 5296:2004, artigo 10. Caráter técnico: Seções 5.6.4.3 e 8.2.2 da ABNT NBR 9050:2020.



Fonte: Aeroporto Internacional de Fortaleza - Pinto Martins (FOR) - Fortaleza, CE

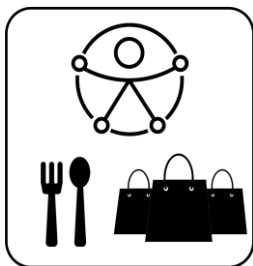


Fonte: Site Mobiliza Brasil: Contran regulamenta padrões para semáforos sonoros (2022)

1	Os semáforos existentes não estão com sinais sonoros em funcionamento.
2	Os semáforos que têm sinais sonoros em funcionamento não estão instalados próximos à entrada do terminal, pontos de ônibus ou estacionamento OU alguns semáforos instalados próximo à entrada do terminal, pontos de ônibus ou estacionamento têm sinal sonoro.
3	Os semáforos instalados próximo à entrada principal do terminal, pontos de ônibus ou estacionamento têm sinais sonoros em funcionamento.
4	Todos os semáforos existentes no aeroporto têm sinais sonoros em funcionamento. Além disso, há placas de sinalização e piso tátil que auxiliam a identificação pelos usuários.
5	Atende ao nível anterior e possui recursos luminosos e sonoros para alertar os motoristas. Além disso, há sinalização em braille no dispositivo, principalmente próximo aos botões de acionamento. Dispensável por: inexistência de travessias em vias com circulação de veículos.



Fonte: Site Globo.com: Semáforo sonoro auxilia deficientes visuais em Porto Alegre (2022)



3500_CO: SINALIZAÇÃO DE ESPAÇOS RESERVADOS PARA USO PRIORITÁRIO POR PESSOAS COM DEFICIÊNCIA OU MOBILIDADE REDUZIDA

Operadores Aeroportuários | Prática de Base

DESCRIÇÃO: Em todos os espaços do aeroporto (lounges de companhias aéreas, restaurantes, agências de câmbio, concessões, lojas e outros serviços) deve ser utilizado o desenho universal e deve haver sinalização clara de espaços reservados para pessoas com deficiência, orientando quanto ao uso prioritário e garantindo a disponibilidade desses espaços para essas pessoas e respectivos acompanhantes.

REFERÊNCIAS LEGAIS E PRESCRITIVAS: Caráter Prescritivo: Decreto de nº 5.296/2004, Artigo 16; Seção 5.3.2.1 da ABNT NBR 9050:2020, principalmente.



Fonte: Aeroporto Internacional de Viracopos (VCP) - Campinas, SP

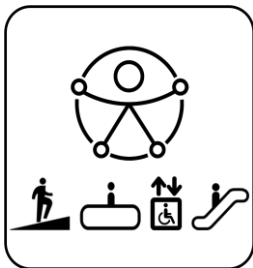


Fonte: Aeroporto Internacional Santos Dummond (SDU) - Rio de Janeiro, RJ



Fonte: Aeroporto Internacional de Belém/Val-de-Cans - Júlio César Ribeiro (BEL) - Belém, PA

1	Apenas as áreas de espera pelo voo possuem assentos reservados e sinalizados.
2	Há espaços reservados e sinalizados nas áreas de espera pelo voo, áreas de check-in e nas áreas de alimentação, mas nem todas essas áreas possuem assentos para pessoas com obesidade.
3	Há espaços reservados e sinalizados nas áreas de espera pelo voo e áreas de check-in e alimentação, inclusive para pessoas com obesidade.
4	Atende ao nível anterior e requer nota igual a 2 ou 3 na prática 3000_CO.
5	Atende ao nível anterior e requer nota igual a 4 ou 5 na prática 3000_CO.



3600_CO: SINALIZAÇÃO INDICATIVA DE LOCALIZAÇÃO E ALERTA DE RAMPAS, ELEVADORES, ESTEIRAS E ESCADAS ROLANTES

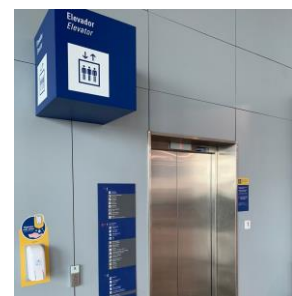
Operadores Aeroportuários | Prática de Base

DESCRIÇÃO: As sinalizações indicativas informam a localização de um determinado elemento em um espaço ou em uma determinada edificação e orientam o usuário no uso. Em rampas, elevadores, esteiras e escadas rolantes as sinalizações devem ser apresentadas em dois formatos: visual (com setas, figuras e símbolos) e tátil (caracteres em relevo, braille). A sinalização de alerta deve ser sonora: em elevadores e plataformas de elevação vertical, a sinalização sonora informa o pavimento em equipamentos com mais de duas paradas; em plataformas elevatórias inclinadas, deve haver alarme sonoro durante a movimentação da plataforma. Dispensável por: inexistência de rampas, elevadores, esteiras e escadas rolantes.

REFERÊNCIAS LEGAIS E PRESCRITIVAS: Caráter Prescritivo e Técnico: Artigo 10 do Decreto 5296:2004 e Seções 5.2, 5.4 e 6.10 da ABNT NBR 9050:2020.



Fonte: Aeroporto Internacional de Belém/Val-de-Cans - Júlio César Ribeiro (BEL) - Belém, PA



Fonte: Aeroporto Internacional de Fortaleza - Pinto Martins (FOR) - Fortaleza, CE



Fonte: Aeroporto Internacional de Natal (NAT) - Natal, RN

1	Há somente sinalização visual indicativa da localização de rampas e equipamentos para deslocamento em alguns espaços do aeroporto.
2	Há sinalização visual e tátil indicativa da localização de rampas e equipamentos para deslocamento em alguns espaços do aeroporto.
3	Atende ao nível anterior e há sinalização sonora de alerta em elevadores e esteiras rolantes em uma única rota acessível do aeroporto.
4	Atende ao nível anterior em todos os elevadores e esteiras das principais áreas de circulação do aeroporto.
5	Atende ao nível anterior em todas as rampas e equipamentos para deslocamento existentes no aeroporto. Dispensável por: inexistência de rampas, elevadores, esteiras e escadas rolantes.

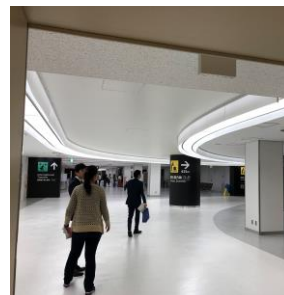


3700_CO: PISOS E ILUMINAÇÃO QUE FAVORECEM A ORIENTAÇÃO, USO DOS ESPAÇOS E FLUXOS

Operadores Aeroportuários | Prática de Base

DESCRIÇÃO: Revestimentos, pinturas ou demarcações com diferentes cores e tonalidades devem ser utilizados nos pisos dos diversos espaços e rotas no aeroporto. Tais características auxiliam na orientação sobre o uso dos espaços (áreas de alimentação, circulação, espera, filas e outras) e no direcionamento dos fluxos. Além disso, iluminação mais intensa deve ser aplicada nas rotas de maior fluxo favorecendo a orientação espacial. A prática tem ainda um papel educativo e orientador das diversas utilizações dos espaços, nos quais usos indevidos tornam-se evidentes.

REFERÊNCIAS LEGAIS E PRESCRITIVAS: Caráter Prescritivo: Artigo 10 do Decreto 5296: Seções 5 e 6 da ABNT NBR 9050:2020; ABNT NBR 16537:2016.



Fonte: Aeroporto Internacional de Narita (NRT) - Japão, JAP



Fonte: Site Live from a Lounge: The Journey is the reward (2022)

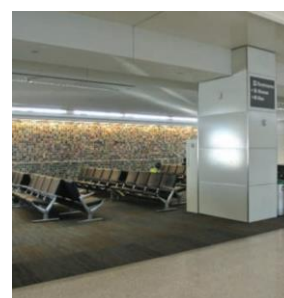
1 Pisos e iluminação são homogêneos nas diversas áreas do aeroporto, porém há algumas demarcações não contínuas que são utilizadas para indicação de rotas.

2 Pisos e iluminação são homogêneos nas diversas áreas do aeroporto, porém há algumas demarcações contínuas que são utilizadas para indicação de rotas.

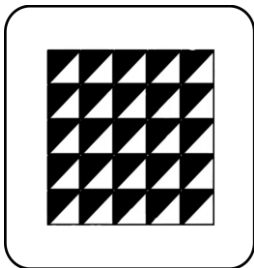
3 Pisos OU iluminação são diferenciados nas rotas de fluxo no aeroporto. Observar os critérios sobre contraste de luminância conforme citado nas referências legais e prescritivas.

4 Pisos E iluminação são diferenciados nas rotas de fluxo no aeroporto.

5 Atende ao nível anterior, bem como pisos e iluminação são diferenciados em função dos usos dos espaços



Fonte: Innovative Solutions to Facilitate Accessibility for Airport Travelers with Disabilities (2020)



3800_CO: PISOS CONTRASTANTES PARA INDICAR DESNÍVEL DE 5MM ATÉ 20MM

Operadores Aeroportuários | Prática de Base

DESCRIÇÃO: Desníveis de qualquer natureza devem ser evitados. Eventuais desníveis superiores a 5 mm até 20 mm devem apresentar contraste, preferencialmente combinações de cores claro-escuro, conforme as normas ABNT 16537/2016 e 9050/2020. A prática frisa a importância da sinalização de desníveis nas rotas para ampliar a segurança nos deslocamentos e evitar acidentes. Dispensável por: inexistência de desníveis.

REFERÊNCIAS LEGAIS E PRESCRITIVAS: Caráter Prescritivo e Técnico: Artigo 10 do Decreto 5296:2004 e Seção 6.3.4 e Anexo B da ABNT NBR 9050:2020.



Fonte: Aeroporto Internacional de Belém/Val-de-Cans - Júlio César Ribeiro (BEL) - Belém, PA

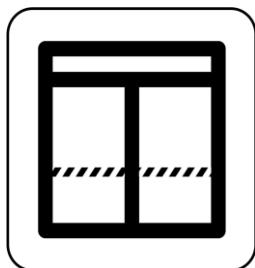


Fonte: Aeroporto Internacional de Viracopos (VCP) - Campinas, SP

1	Existe sinalização de alguns desníveis sem continuidade nas rotas ou áreas do aeroporto.
2	Existe sinalização de todos os desníveis na área externa do aeroporto.
3	Existe sinalização de todos os desníveis no piso em rotas acessíveis.
4	Existe sinalização de todos os desníveis no piso nas principais áreas de circulação.
5	Existe sinalização de todos os desníveis no piso em todas as áreas do aeroporto. Dispensável por: inexistência de desníveis.



Fonte: Aeroporto Internacional de São Luís (SLZ) - Maranhão, MA



3900_CO: SINALIZAÇÃO VISUAL EM PORTAS E PAREDES DE VIDRO LOCALIZADAS EM ÁREAS DE CIRCULAÇÃO

Operadores Aeroportuários | Prática de Base

DESCRIÇÃO: Portas e paredes envidraçadas, localizadas nas áreas de circulação, devem ser claramente identificadas com sinalização visual de forma contínua, para permitir a identificação visual da barreira física. A sinalização deve ser contínua, composta por uma faixa com no mínimo 50 mm de largura, instalada a uma altura entre 0,90 m e 1,00 m em relação ao piso. Essa faixa pode ser substituída por elementos gráficos instalados de forma contínua, cobrindo no mínimo a superfície entre 0,90 m e 1,00 m em relação ao piso; nas portas das paredes envidraçadas que façam parte de rotas acessíveis, deve haver faixa de sinalização visual emoldurando-as, com dimensão mínima de 50 mm de largura, ou outra forma de evidenciar o local de passagem. Recomenda-se que a faixa tenha duas cores contrastantes entre elas; recomenda-se também a aplicação de mais duas faixas contínuas com no mínimo 50 mm de altura, uma a ser instalada entre 1,30 m e 1,40 m e outra entre 0,10 m e 0,30 m em relação ao piso acabado. Dispensável por: inexistência de portas ou paredes de vidro em locais de circulação.

REFERÊNCIAS LEGAIS E PRESCRITIVAS: Caráter Prescritivo: Artigo 10 do Decreto 5296: 2004. Caráter Técnico: Seção 6.11.2.13 da ABNT NBR 9050:2020.



Fonte: Aeroporto Internacional de Narita (NRT) - Japão, JAP

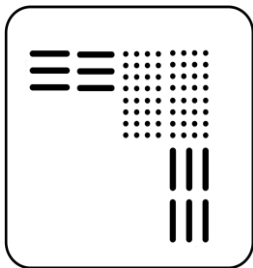


Fonte: Aeroporto internacional do Recife Guararapes - Gilberto Freyre - AENA (REC) - Recife, PE

1	Todas as áreas de circulação ou rotas de fluxo de passageiros nas áreas públicas apresentam sinalização em todas as portas e paredes envidraçadas, respeitando apenas os critérios básicos das normas com a instalação de uma faixa de apenas uma cor.
2	Todas as áreas de circulação ou rotas de fluxo de passageiros, inclusive na área restrita, apresentam sinalização em todas as portas e paredes envidraçadas, porém apenas respeitando os critérios básicos das normas com a instalação de uma faixa de apenas uma cor.
3	Atende ao nível anterior e na área pública apresenta sinalização com faixas contínuas de duas cores instaladas.
4	Atende ao nível anterior e, na área restrita, também apresenta sinalização com faixas contínuas de duas cores instaladas.
5	Atende ao nível anterior e utiliza faixas ou elementos gráficos contínuos, superando significativamente a altura de 50 mm, e apresentando cores contrastantes, ajudando a evidenciar as barreiras. Dispensável por: inexistência de portas ou paredes de vidro em locais de circulação.



Fonte: Aeroporto Internacional Afonso Pena (CWB) - Curitiba, PR



4000_CO: PAVIMENTAÇÃO TÁTIL DE ALERTA E DIRECIONAL EM ROTAS ACESSÍVEIS

Operadores Aeroportuários | Prática de Base

DESCRIÇÃO: A pavimentação tátil é usada para alertar e direcionar pessoas com deficiência visual aos pontos de interesse, por rotas acessíveis. Esses elementos táteis fornecem um padrão único de superfície do solo com textura de cúpulas, cones ou barras truncadas, que são detectáveis por bengalas longas ou sob os pés. A sinalização com barras paralelas direciona as pessoas, já a sinalização com pontos circulares alerta para a mudança de direção ou obstáculo. Esse tipo de pavimentação deve pelo menos orientar o usuário desde os principais pontos de chegada no aeroporto até um balcão de informações, onde exista um atendimento presencial. A sinalização tátil direcional ou de alerta no piso deve ser detectável pelo contraste de luminância (LRV) entre a sinalização tátil e a superfície do piso adjacente, na condição seca ou molhada. Quando a rota acessível apresentar linha guia, ou seja, qualquer elemento natural ou edificado que possa ser utilizado como referência de orientação direcional por todas as pessoas, especialmente as com deficiência visual, o piso tátil direcional pode ser dispensável.

REFERÊNCIAS LEGAIS E PRESCRITIVAS: Caráter Prescritivo: Artigo 10 Decreto nº 5.296 de 2004. Caráter técnico: ABNT NBR 16537:2016, ABNT NBR 9050:2020.



Fonte: Aeroporto Internacional de Belém/Val-de-Cans - Júlio César Ribeiro (BEL) - Belém, PA



Fonte: Aeroporto Internacional de Congonhas (CGH) - São Paulo, SP

1	Existem trechos não contínuos com pavimentação tátil e que não compõem uma rota.
2	A pavimentação tátil apresenta falhas de continuidade na instalação ou posicionamento, mas está instalada nas principais rotas de acesso ao aeroporto, ou ainda, é possível detectar falhas no contraste de luminância (LRV) entre a sinalização tátil e a superfície do piso adjacente.
3	Existe pavimentação tátil completa e adequada nas principais rotas de acesso ao aeroporto. A pavimentação tátil existente é completa e adequada nas principais rotas de acesso ao aeroporto, chegando pelo menos até um ponto de apoio com atendimento humano, seja um balcão de informações ou guichê da companhia aérea.
4	Atende ao nível anterior e há constrate de luminância (LRV) adequado entre a pavimentação tátil e a superfície do piso adjacente. A pavimentação tátil deve permitir o deslocamento mínimo até os banheiros e as áreas de alimentação. Requer nota igual a 2 ou 3 na prática 3300_CO.
5	Atende ao nível anterior em toda rota acessível, incluindo áreas restritas do aeroporto. Requer nota igual a 4 ou 5 na prática 3300_CO.



Fonte: Aeroporto Internacional de Florianópolis - Hercílio Luz (FLN) - Florianópolis, SC

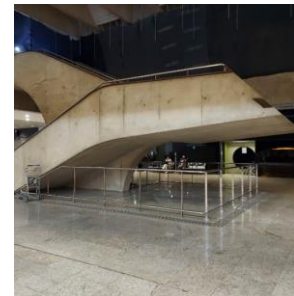


4100_CO: BARRAS DE PROTEÇÃO E SINALIZAÇÃO PARA ELEMENTOS SUSPENSOS

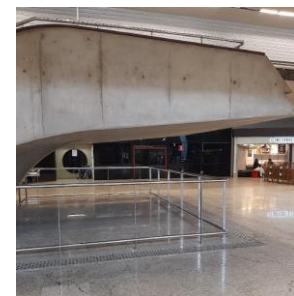
Operadores Aeroportuários | Prática de Base

DESCRIÇÃO: As barras de proteção e sinalização alertam os usuários sobre a presença de objetos que se projetam acima do nível do piso, evitando-se colisões e acidentes. Assim, (a) deve haver sinalização tátil de alerta no entorno de elementos suspensos que se projetam sobre a área de circulação (extintores ou painéis/monitores suspensos), fixados em superfície vertical (paredes), com suporte próprio e (b) elementos de proteção ou barras de proteção com cantos arredondados devem ser colocadas para impedir o acesso em projeção de escadas, estruturas suspensas ou inclinadas como vãos de escadas e rampas. As barras de proteção devem ser instaladas a pelo menos 70 cm de altura em relação ao piso acabado com barras horizontais em alturas intermediárias, garantindo no mínimo uma barra abaixo de 30 cm . Dispensável por: inexistência de objetos ou estruturas suspensas que propiciem risco.

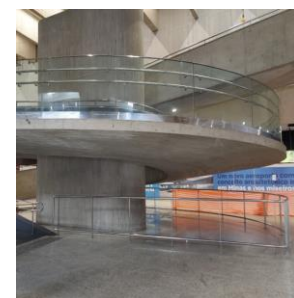
REFERÊNCIAS LEGAIS E PRESCRITIVAS: Caráter Prescritivo e Técnico: Artigo 10 do Decreto 5296:2004 e Artigo 10 do Decreto 5296:2004 e Seção 6.8 da ABNT NBR 16537:2016.



Fonte: Aeroporto Internacional Salgado Filho (POA) - Porto Alegre, RS

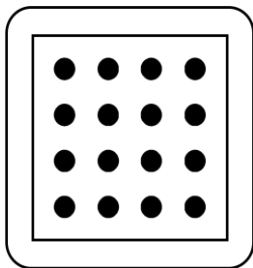


Fonte: Aeroporto Internacional de Confins (CNF) - Belo Horizonte, MG



Fonte: Aeroporto Internacional de Florianópolis - Hercílio Luz (FLN) - Florianópolis, SC

1	As barras de proteção OU piso tátil estão instalados em altura inadequada OU em condições inadequadas de conservação (falhas de continuidade na instalação).
2	As barras de proteção OU piso tátil estão instalados adequadamente em até 50% dos elementos suspensos existentes nas principais áreas de circulação de passageiros.
3	As barras de proteção OU piso tátil estão instalados adequadamente em mais de 50% e até 75% dos elementos suspensos existentes nas principais áreas de circulação de passageiros.
4	As barras de proteção OU piso tátil estão instalados adequadamente em mais de 75% dos elementos suspensos existentes nas principais áreas de circulação de passageiros.
5	As barras de proteção OU piso tátil estão instalados adequadamente em 100% dos elementos suspensos existentes nas principais áreas de circulação de passageiros. Dispensável por: inexistência de objetos ou estruturas suspensas que propiciem risco.



4200_CO: PAVIMENTAÇÃO TÁTIL DE ALERTA ANTES DE ESCADAS, ELEVADORES, RAMPAS E OBSTÁCULOS

Operadores Aeroportuários | Prática de Base

DESCRIÇÃO: A pavimentação tátil de alerta fornece um padrão único de superfície do solo com textura de cúpulas (pontos circulares), que são detectáveis por bengalas longas ou sob os pés. Deve ser aplicada em mudanças de direção nas rotas acessíveis e antes de escadas, elevadores, rampas e obstáculos. Também deve ser instalada junto a balcões de informações, bilheterias e outros equipamentos ou serviços, para alertar o usuário sobre a localização e posicionamento adequado para o acionamento ou uso deles. A sinalização tátil no piso deve ser detectável pelo contraste de luminância (LRV) entre a sinalização tátil e a superfície do piso adjacente, na condição seca ou molhada. Dispensável por: inexistência de escadas, elevadores, rampas e obstáculos.



Fonte: Aeroporto Internacional de Confins (CNF) - Belo Horizonte, MG

REFERÊNCIAS LEGAIS E PRESCRITIVAS: Caráter Prescritivo: Decreto nº 5.296 de 02 de dezembro de 2004. Caráter Técnico: ABNT NBR 16537:2016 e ABNT NBR 9050:2020.



Fonte: Aeroporto Internacional de Confins (CNF) - Belo Horizonte, MG

1	Pavimentação tátil apresenta problemas de conservação ou falhas de instalação.
2	Existe pavimentação tátil de alerta sinalizando a maior parte dos obstáculos existentes nas principais rotas do aeroporto
3	Existe pavimentação tátil de alerta sinalizando todos os obstáculos existentes.
4	Atende ao nível anterior e requer nota igual a 2 ou 3 na prática 4100_CO.
5	Existe pavimentação tátil de alerta sinalizando 100% dos obstáculos existentes. Atende ao nível anterior e requer nota igual a 4 ou 5 na prática 4100_CO. Dispensável por: inexistência de escadas, elevadores, rampas e obstáculos.



Fonte: Aeroporto Internacional de Confins (CNF) - Belo Horizonte, MG



4300_CO: COMUNICAÇÃO ENTRE USUÁRIO E COMPANHIA AÉREA OU AEROPORTO POR MEIO DE APLICATIVOS DE MENSAGENS

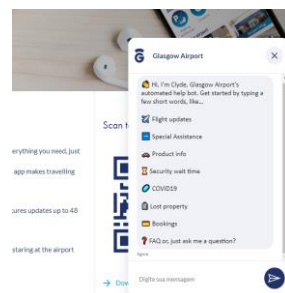
Operadores Aeroportuários e Aéreos | Prática Corporativa

DESCRIÇÃO: Atendimento via mensagem de texto e áudio em aplicativo disponível para todos os sistemas operacionais. O aplicativo deve ser acessível para todos os usuários. Pode ser usado um aplicativo especificamente desenvolvido para o operador aeroportuário ou aéreo, cada qual disponibilizando informações acerca do respectivo escopo ou objeto, ou, ainda, prestar-se atendimento através de aplicativos de uso amplamente difundido, que geralmente já são encontrados na maioria dos smartphones. Além disso, podem ser usados chats dos websites das empresas. Os serviços de atendimento ao cliente (SAC), se possibilitarem o atendimento em tempo real e acessível, de forma a fornecer suporte ao usuário, podem ser considerados.

REFERÊNCIAS LEGAIS E PRESCRITIVAS: Caráter Técnico: Web Content Accessibility Guidelines (WCAG) 2.1. Lei Brasileira de Inclusão (Lei nº 13.146 de 06 de julho de 2015 no art. 63; Decreto nº 6.949 de 25 de agosto de 2009 nos art. 9 e art. 21; e o Decreto no 5.296 de 02 de dezembro de 2004 em seu art. 47.

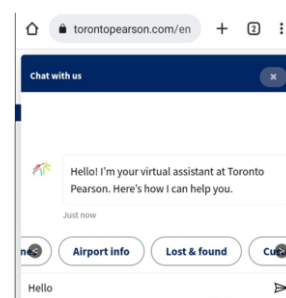


Fonte: Aeroporto Internacional Tom Jobim - RIOgaleão (GIG) - Rio de Janeiro, RJ

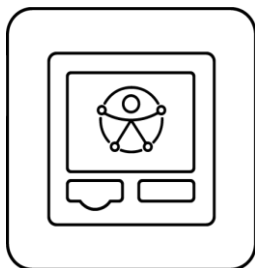


Fonte: Site Glasgow Airport (2022)

1	O aplicativo oferece atendimento apenas com chatbot e de forma textual.
2	O aplicativo oferece atendimento apenas com chatbot, com pelo menos dois recursos de acessibilidade (Libras E textual OU textual E áudio).
3	Atende ao nível anterior e encaminha o atendimento para um atendente. O aplicativo apresenta tempo de resposta entre 2 minutos e 5 minutos, funciona 24h com chatbot e há atendentes disponíveis em todo o período de operação dos aeroportos.
4	Atende ao nível anterior sem espera maior que 2 minutos. Requer nota igual a 2 ou 3 na prática 2400_CO.
5	Atende ao nível anterior e fornece respostas imediatas, sem espera maior que 1 minuto. Requer nota igual a 4 ou 5 na prática 2400_CO.



Fonte: Aeroporto Internacional Pearson de Toronto (YYZ) - Canadá, CAN

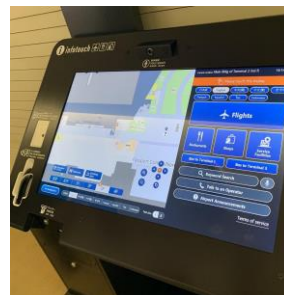


4400_CO: EQUIPAMENTOS PARA COMUNICAÇÃO ACESSÍVEL COM O AEROPORTO

Operadores Aeroportuários | Prática de Base

DESCRIÇÃO: Equipamentos para a comunicação acessível, que possibilitam a interação entre usuários e funcionários do aeroporto, constituindo-se como pontos de auxílio, devem ser instalados em locais de circulação do aeroporto, de fácil acesso pelos usuários, permitir o uso independente e devem dispor de diferentes recursos para comunicação verbal, língua de sinais ou textual. Dessa forma, devem ser respeitadas as condições de acessibilidade de interfones, telefones, botões e telas dos equipamentos, sobretudo quanto ao uso e ao alcance. Além disso, os sistemas devem dispor de informações no idioma nativo (português) e em língua estrangeira (inglês), a fim de atender a diversidade de usuários que frequentam o aeroporto, é recomendado que esses dispositivos observem os princípios do Desenho Universal (Anexo A – ABNT 9050:2020), sobretudo os relativos ao uso equitativo e à informação de fácil percepção.

REFERÊNCIAS LEGAIS E PRESCRITIVAS: Caráter Prescritivo: ABNT NBR 15599:2008. Caráter técnico: Seção 10.5 da ABNT NBR 9050:2020. Web Content Accessibility Guidelines (WCAG) 2.1.



Fonte: Totem no Aeroporto Internacional de Narita (NRT) - Japão, JAP

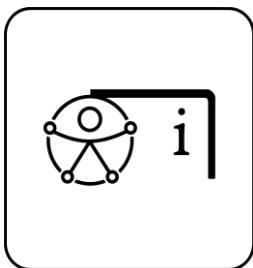


Fonte: Totem da ANAC - Aeroporto Internacional Tom Jobim - RIOgaleão (GIG) - Rio de Janeiro, RJ



Fonte: Aeroporto Internacional de Vancouver (YVR) - Canadá, CAN

1	Existe pelo menos um equipamento, mas não funciona ou não é acessível.
2	Existem equipamentos, porém não estão instalados nas principais áreas de circulação do aeroporto de fácil acesso pelos usuários e faltam recursos interativos para torná-los acessíveis.
3	Existem equipamentos nas principais áreas de circulação do aeroporto de fácil acesso pelos usuários, e que proporcionam a comunicação verbal ou textual.
4	Atende ao nível anterior, incluindo recursos para comunicação através de língua de sinais (por meio de vídeos).
5	Atende ao nível anterior, com presença dos equipamentos em todas as áreas do aeroporto. Inclui disponibilização de informação em português e inglês. Atende também aos requisitos normativos de dimensão do mobiliário para uso equitativo.



4500_CO: PONTOS DE INFORMAÇÃO E AUXÍLIO COM ATENDIMENTO PRESENCIAL

Operadores Aeroportuários e aéreos | Prática de Base

DESCRIÇÃO: O operador aeroportuário e aéreo deve disponibilizar equipes de forma presencial em pontos de informação ou balcão de Informações próximos à entrada dos terminais e do check-in para disponibilizar auxílio ao usuário. Esses pontos de informação podem ser volantes ou através de busca ativa, com a presença de uma pessoa qualificada para desempenhar um papel de anfitrião. Nesses pontos devem haver dispositivos para comunicação em língua de sinais ou pessoas qualificadas para tal comunicação.

REFERÊNCIAS LEGAIS E PRESCRITIVAS: Caráter Prescritivo e Técnico: Resolução 280/2013 da ANAC, Artigos 15 e 39.



Fonte: Aeroporto Internacional Santos Dummond (SDU) - Rio de Janeiro, RJ



Fonte: Aeroporto Internacional Tom Jobim - RIOgaleão (GIG) - Rio de Janeiro, RJ

1	O serviço de informações não está próximo à entrada do terminal ou do check-in, ou está oculto ou não funciona na maior parte do tempo em que há voos comerciais com atendimento presencial.
2	O serviço de informações está próximo à entrada do terminal ou do check-in, mas não funciona na maior parte do tempo em que há voos comerciais com atendimento presencial.
3	O serviço de informações está próximo à entrada do terminal ou do check-in e funciona em tempo integral de operação com atendimento presencial.
4	Atende ao nível anterior e possui atendentes capacitados para prestar assistência inicial aos passageiros. Requer nota igual a 2 ou 3 na prática 1700_GE.
5	Atende ao nível anterior e possui serviço de informações também na área restrita. Requer nota igual a 4 ou 5 na prática 1700_GE.



Fonte: Aeroporto Internacional de Confins (CNF) - Belo Horizonte, MG



4600_CO: ARO MAGNÉTICO EM SETORES DE ATENDIMENTO

Operadores Aeroportuários | Prática de Base

DESCRIÇÃO: O aro magnético, também chamado de amplificador de indução magnética, consiste em uma tecnologia assistiva que fornece um sinal magnético e sem fio, que é captado por aparelhos auditivos ampliando seu alcance de escuta. É destinado para as pessoas que possuem aparelhos auditivos. Esse aparelho elimina interferências, ecos, reverberações e ruídos de fundo indesejados e, assim, possibilita a compreensão das informações e a comunicação nos locais onde está disponível. Deve ser instalado em ambientes fechados, como áreas que possuem balcões de informações, áreas de atendimento e salas de embarque.

REFERÊNCIAS LEGAIS E PRESCRITIVAS: Caráter Técnico: ADA Standards for Accessible Design Title III Regulation 28 CFR Part 36 - Apêndice A4.33.7 Types of Listening Systems. Portal Support ADA Compliance Directory: 706 Assistive Listening Systems.

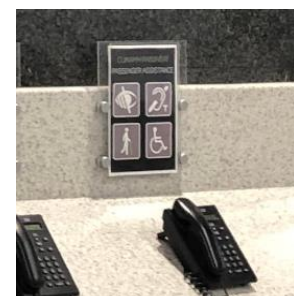


Fonte: Aromagnético - Aeroporto Internacional de Incheon (ICN) - Coreia do Sul, KOR



Fonte: Aeroporto Internacional de Vancouver (YVR) - Canadá, CAN

1	O aro magnético está implantado, mas não funciona.
2	O aro magnético está disponível em apenas um local.
3	O aro magnético está disponível nas principais áreas de atendimento do aeroporto.
4	Atende ao nível anterior e está disponível nas instalações das companhias aéreas.
5	Atende ao nível anterior e está disponível nas instalações dos concessionários.



Fonte: Aeroporto Internacional de Dublin (DUB) - Dublin, IRL



4700_CO: TRADUTOR INTÉRPRETE DE LIBRAS E GUIA-INTÉRPRETE

Operadores Aeroportuários e aéreos | Prática de Base

DESCRIÇÃO: Tradutor Intérprete de Libras é o profissional que traduz e/ou interpreta de uma língua apresentada de maneira oral ou de sinais para outra, em quaisquer modalidades que se apresentar, oral ou de sinais. Com formação específica em Libras e Língua Portuguesa, tal pessoa encarrega-se na mediação da comunicação entre os profissionais do aeroporto/companhia aérea e a pessoa que faz uso da Língua de Sinais. Além disso, há a importância da inserção de sinalização que indique a presença de um intérprete de Libras, para informar a disponibilidade desse serviço nos locais de atendimento. O guia-intérprete é o profissional que realiza interpretação de acordo com as modalidades de comunicação específicas utilizadas pela pessoa surdocega, facilitando a mobilidade dela; e que descreve o que ocorre nas situações de comunicação em que está atuando.

REFERÊNCIAS LEGAIS E PRESCRITIVAS: Caráter Técnico: Lei nº 12.319, de 1 de setembro de 2010: Regulamenta a profissão de Tradutor e Intérprete de Língua Brasileira de Sinais (Libras) e Nota Técnica 01-2017 da FEBRAPILS.



Fonte: Site Congresso Tils (2023)

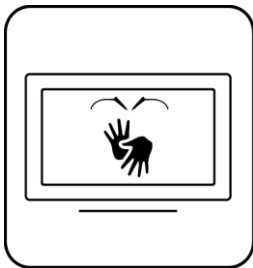


Fonte: Site Libras: O que é Prolibras (2023)

1	Existe intérprete de Libras disponível apenas em horários agendados previamente ou há alguns funcionários com treinamento básico em Libras, mas sem fluência.
2	Existe pelo menos um intérprete de Libras disponível no aeroporto OU na companhia aérea. O serviço não está disponível durante todo o tempo de operação ou para todas as pessoas que utilizam a Língua de Sinais.
3	Existe pelo menos um intérprete de Libras disponíveis na unidade aeroportuária. O serviço está disponível em horários de maior movimentação de passageiros no aeroporto.
4	Atende o nível anterior, e conta com mais um profissional, o Guia Intérprete de Libras.
5	Atende o nível anterior e o serviço está disponível durante todo o tempo que houver operações no aeroporto.



Fonte: Site Congresso Tils (2023)

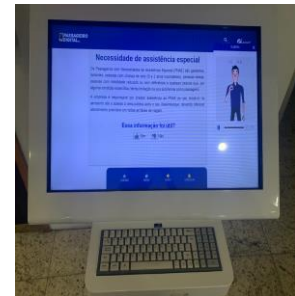


4800_CO: JANELA DE LIBRAS

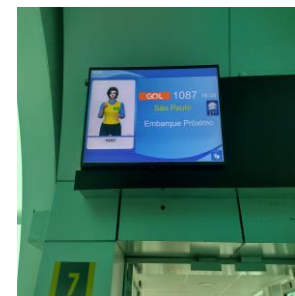
Operadores Aeroportuários e Aéreos | Prática Corporativa

DESCRIÇÃO: Refere-se à comunicação por Libras através de produções audiovisuais, televisivas ou virtuais. A produção é realizada com auxílio de recursos digitais, como por avatar programado ou, preferencialmente, por meio de vídeos previamente gravados pelo profissional intérprete de Libras. Esse recurso deve estar adequado às normas, contendo legenda, iluminação suficiente para a câmera captar com qualidade a imagem, contraste nítido entre o fundo e o profissional e a altura e tamanho da janela de Libras, que deve ocupar no mínimo a quarta parte da altura do televisor. Esse material deve estar presente em todas as telas que comunicam informações relevantes para a viagem (como áreas de check-in, portões de embarque e restituição de bagagem).

REFERÊNCIAS LEGAIS E PRESCRITIVAS: Caráter Prescritivo e Técnico: Artigo 10 do Decreto 5296:2004 e norma ABNT NBR15290/2016, que estabelece os requisitos técnicos para comunicação em Libras em telas. Ver também a ABNT NBR15610-3.



Fonte: Aeroporto Internacional de Confins (CNF) - Belo Horizonte, MG



Fonte: Aeroporto Internacional Santos Dummond (SDU) - Rio de Janeiro, RJ

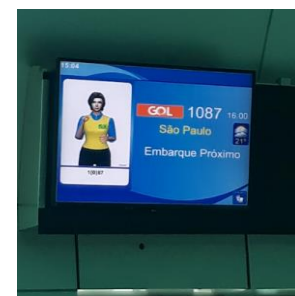
1 Está disponível em apenas algumas instalações do aeroporto. Somente na área pública OU somente na área restrita e não atende aos tamanhos mínimos da janela de Libras.

2 Está disponível nas áreas públicas E restritas, porém não atende aos tamanhos mínimos da janela de Libras em todas as telas.

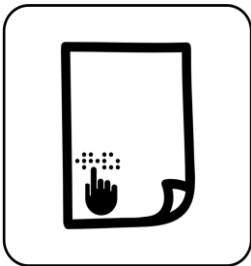
3 Está disponível em todas as instalações do aeroporto. As janelas de Libras estão em tamanhos adequados e a tradução é feita por meio avatares tradutores.

4 Atende ao nível anterior e, além disso, em situações recorrentes, há vídeos gravados antecipadamente por intérpretes de Libras.

5 Atende ao nível anterior e há recursos para atualizar informações em tempo real, como mudanças de portão ou atrasos.



Fonte: Aeroporto Internacional Santos Dummond (SDU) - Rio de Janeiro, RJ

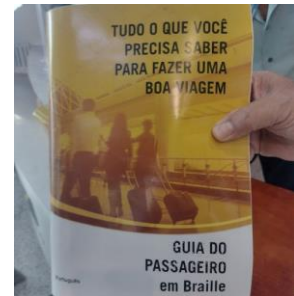


4900_CO: MATERIAIS INFORMATIVOS EM BRAILLE COM INSTRUÇÕES SOBRE O CICLO DE VIAGEM

Operadores Aéreos | Prática Corporativa

DESCRIÇÃO: Cartão, folheto, livreto ou outros tipos de materiais impressos com instruções em braille sobre informações relevantes do ciclo de viagem. Deve estar disponível para os passageiros com deficiência visual no check-in. Esses materiais devem, no mínimo, conter informações sobre os 1) Itens permitidos e proibidos em bagagens; 2) Procedimentos de segurança na aeronave; 3) Procedimentos para embarque, desembarque ou conexões.

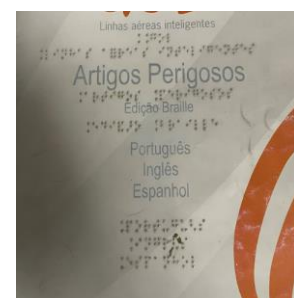
REFERÊNCIAS LEGAIS E PRESCRITIVAS: Caráter Prescritivo e Técnico: Artigo 10 do Decreto 5296:2004 e Seção 5.2.9 da ABNT NBR 9050:2020; ABNT NBR 15599:2008;



Fonte: Aeroporto Internacional Santos Dummond (SDU) - Rio de Janeiro, RJ



Fonte: Aeroporto Internacional Santos Dummond (SDU) - Rio de Janeiro, RJ



Fonte: Aeroporto Internacional Santos Dummond (SDU) - Rio de Janeiro, RJ

1	O material em braille está em mal estado de conservação ou atualização.
2	O material em braille está em bom estado de conservação e possui apenas uma das informações mencionadas na descrição.
3	O material em braille está em bom estado de conservação e possui apenas as informações 1 e 2 mencionadas na descrição.
4	Atende ao nível anterior e apresenta também as informações do item 3 da descrição.
5	Atende ao nível anterior e disponibiliza o material também em formato digital, permitindo que o usuário tenha acesso a esse material em seus dispositivos eletrônicos pessoais.



5000_CO: TELEFONES ACESSÍVEIS

Operadores Aeroportuários | Prática de Base

DESCRIÇÃO: (a) Os Telefones para Surdos (Telecommunication Device for the Deaf - TDD) devem obedecer normas de acessibilidade da NBR ABNT 9050/2020 no que diz respeito à altura e às condições de mobiliário. Sobre recursos para pessoas com deficiência auditiva, deve-se contemplar a norma NBR ABNT 15599/2008. Exemplo: os amplificadores sonoros ou telefones com teclado, que permitem o contato telefônico acoplando um dispositivo que converte texto digitado em voz, e também o inverso. Deve haver pelo menos um telefone para surdo no terminal. (b) A cada conjunto de Telefones de Uso Público (TUP) deve haver pelo menos um que esteja adequado aos critérios de desenho universal em relação à altura e condições do mobiliário.

REFERÊNCIAS LEGAIS E PRESCRITIVAS: Caráter prescritivo e técnico: O Decreto nº 5.296/2004, Capítulo 2, art. 6, §4º. ABNT NBR 9050:2020 em sua seções 8.3.1 e 8.3.4. E ainda ABNT NBR 15599:2008.



Fonte: Aeroporto de Juazeiro do Norte (JDO) - Juazeiro do Norte, CE



Fonte: Aeroporto de Juazeiro do Norte (JDO) - Juazeiro do Norte, CE

1	Tanto os telefones para pessoas com deficiência auditiva (TDD) quanto os telefones comuns não estão em condições de funcionamento.
2	Atende, em relação à instalação e aos recursos de acessibilidade, porém possui instabilidade na rede/conexão/telefonia, dificultando o uso.
3	Existe pelo menos um telefone TDD instalado no aeroporto e pelo menos um com altura acessível em cada conjunto. Os aparelhos funcionam adequadamente.
4	Atende ao nível anterior e, além disso, os telefones TDD estão instalados nas principais áreas do aeroporto (pré-embarque, embarque e desembarque).
5	Atende ao nível anterior e a todos os critérios de acessibilidade em relação à sinalização, possibilitando que o usuário encontre os equipamentos.



Fonte: Aeroporto de Juazeiro do Norte (JDO) - Juazeiro do Norte, CE



5100_CO: BOTÕES ACESSÍVEIS PARA ACIONAMENTO DOS ELEVADORES

Operadores Aeroportuários | Prática de Base

DESCRIÇÃO: Botões internos e externos para acionamento dos elevadores devem possuir caracteres em braille e deve haver um retorno produzido por sons ou sinais para que os usuários percebam se as solicitações foram aplicadas ou não. O elevador não deve ser operado por sensores. As instruções devem ser impressas em relevo, com 0,5 cm de largura e 0,1 cm de profundidade, para que possam ser usadas por pessoas com deficiência visual. Dispensável por: inexistência de elevadores.

REFERÊNCIAS LEGAIS E PRESCRITIVAS: Caráter prescritivo e técnico: Decreto nº 5.296/2004. A ABNT NBR 9050:2020, seção 5.4.5, e as normas ABNT NBR NM 313:2007 e ABNT NBR ISO 9386-1:2013.

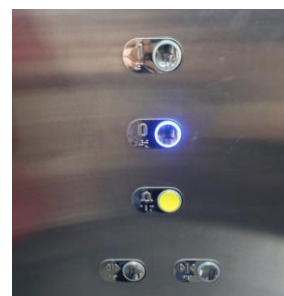


Fonte: Aeroporto Internacional de Florianópolis - Hercílio Luz (FLN) - Florianópolis, SC

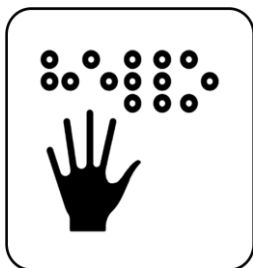


Fonte: Aeroporto Internacional Pearson de Toronto (YYZ) - Canadá, CAN

1	Os botões têm caracteres em braille, mas estão desgastados ou sem manutenção e não possuem retorno sonoro.
2	Os botões possuem instruções em braille em condições de uso, porém não apresentam retorno sonoro.
3	Os botões oferecem instruções em braille e pelo menos um tipo de retorno sonoro.
4	Os botões estão posicionados em altura adequada, de fácil acesso, e estão em braille, em relevo e apresentam mais de um tipo de retorno sonoro.
5	Os botões seguem todos os recursos de acessibilidade mencionados na descrição e estão disponíveis em todos os elevadores do aeroporto. Dispensável por: inexistência de elevadores.



Fonte: Aeroporto Internacional de Goiânia - Santa Geneveva (GYN) - Goiânia, GO



5200_CO: BRAILLE E CARACTERES EM RELEVO EM INSTALAÇÕES COMO PORTAS E CORRIMÃOS, EQUIPAMENTOS COMO MÁQUINAS DE VENDA AUTOMÁTICA E BEBEDOUROS

Operadores Aeroportuários | Prática de Base

DESCRIÇÃO: (a) Portas e passagens quando sinalizadas devem ter números e/ou letras e/ou pictogramas e sinais com texto em relevo, incluindo braille. Todas as portas de banheiros e vestiários devem ser sinalizadas também em braille, assim como em corrimãos de mudança de pavimento. A sinalização em braille deve estar obrigatoriamente posicionada no início e no fim do corrimão, com face voltada para cima; (b) Botões de acionamento de equipamentos, como máquinas de vendas, telefones, caixas eletrônicos e bebedouros, devem apresentar informações em braille e caracteres elevados. Quando os botões são pressionados, deve haver um retorno produzido por sinais sonoros ou vibrotáteis, para que os usuários possam perceber se as solicitações foram aplicadas ou não.

REFERÊNCIAS LEGAIS E PRESCRITIVAS: Caráter prescritivo e técnico: Artigo 10 do Decreto 5296:2004 e Norma ABNT NBR 9050:2020 seção 5, especificamente 5.2.6.3, 5.2.8.3 e 5.2.9.2.



Fonte: Aeroporto Internacional Tom Jobim - RIOgaleão (GIG) - Rio de Janeiro, RJ

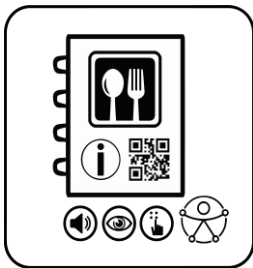


Fonte: Aeroporto Internacional de Macapá (MCP) - Macapá, AP

1	Existem caracteres elevados e sinalização em braille em vários locais do aeroporto, mas existem inadequações ou não estão instalados corretamente em sua totalidade.
2	Caracteres elevados e sinalização em braille estão inseridos em apenas algumas instalações, como nos corrimãos de mudança de pavimento ou em sinalizações/placas nas entradas de setores ou espaços ou em equipamentos como máquinas de venda, caixas eletrônicos, bebedouros e telefones.
3	Os caracteres elevados e sinalização em braille estão presentes nas principais áreas de circulação de passageiros, na totalidade dos corrimãos de mudança de pavimento, nas sinalizações/placas nas entradas de setores ou espaços e nos equipamentos como máquinas de venda, caixas eletrônicos, bebedouros e telefones.
4	Todas as instalações com caracteres elevados e sinalização em braille estão corretamente instaladas em total conformidade com as normas e com condições que propiciem a compreensão pelos usuários.
5	Atende ao nível anterior e, além disso, todos os equipamentos que possuem botões a serem pressionados, possuem um feedback produzido por sons ou sinais para instruir os usuários.



Fonte: Aeroporto Internacional de Goiânia - Santa Genoveva (GYN) - Goiânia, GO

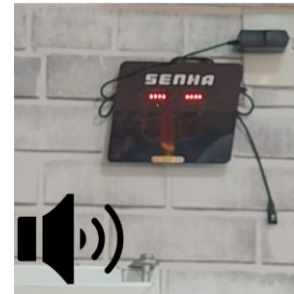


5300_CO: PROCEDIMENTOS DE ATENDIMENTO E CARDÁPIO ACESSÍVEIS

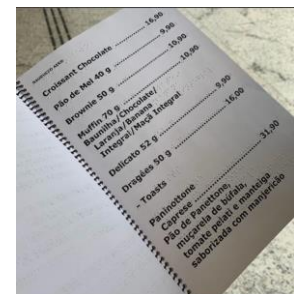
Operadores Aeroportuários | Prática de Base

DESCRIÇÃO: Serviços de alimentação devem disponibilizar cardápios atualizados em formatos físicos e/ou digitais, conforme necessidades dos usuários com deficiência. Atenção extra aos meios de informação para a consecução do serviço, com o uso de dois ou mais sentidos: visual, tátil ou sonoro. Deve existir acessibilidade no pedido (escolha, pagamento, etc.) e no recebimento, com informação não só auditiva (chamar o cliente para retirar) ou não só visual (apenas painel e senha).

REFERÊNCIAS LEGAIS E PRESCRITIVAS: Caráter prescritivo e técnico: Artigo 10 do Decreto 5296:2004 e ABNT NBR 9050:2020 na seção 5 (5.2.6.3, 5.2.8.3, 5.2.9, 5.2.9.2 e 9.4.3 e ABNT NBR 15599:2008 e ABNT NBR 15250:2005.



Fonte: Aeroporto internacional de Macaé (MEA) - Macaé, RJ



Fonte: Aeroporto Internacional de Confins (CNF) - Belo Horizonte, MG

1	Existe pelo menos um estabelecimento que apresenta cardápio em Braille, todavia, as informações apresentadas estão aquém daquelas disponibilizadas ao público em geral.
2	No mínimo, um estabelecimento por terminal, englobando áreas públicas e restritas, apresenta pelo menos um exemplar em Braille e em texto com caracteres ampliados.
3	Todos os estabelecimentos que possuem cardápio têm ao menos um exemplar atualizado em braille e em texto com caracteres ampliados.
4	Atende ao nível anterior e apresenta procedimentos adequados para a consecução do serviço com o uso de dois sentidos: visual e tátil ou sonoro.
5	Atende ao nível anterior e apresenta procedimentos adequados para a consecução do serviço com o uso de três sentidos: visual, tátil e sonoro.



Fonte: Aeroporto Internacional Santos Dummond (SDU) - Rio de Janeiro, RJ

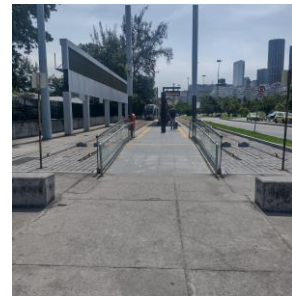


5400_DE: SISTEMAS DE TRANSPORTE PÚBLICO ACESSÍVEIS: ÔNIBUS, METRÔ OU OUTRO MEIO QUE TRANSPORTE O USUÁRIO ATÉ O AEROPORTO

Operadores Aeroportuários | Prática de Base

DESCRIÇÃO: Existência de transporte público acessível para transportar pessoas com deficiência, garantindo acesso até o aeroporto. Para cumprir com tal propósito, o ônibus, metrô, trem ou outro meio de transporte deve dispor de plataforma elevatória ou rampa de acesso, área de manobra livre e assentos preferenciais. É importante garantir acesso entre o ponto final do transporte público até a entrada do aeroporto. Cabe ao operador aeroportuário atuar junto ao poder público para garantir a efetividade da acessibilidade nos meios de transporte que atendam ao aeroporto.

REFERÊNCIAS LEGAIS E PRESCRITIVAS: Caráter prescritivo e técnico: Artigo 10 do Decreto 5296:2004 e para Trens e metrôs: ABNT NBR 14021:2005; Transporte Coletivo Urbano: ABNT NBR 14022 e ABNT NBR 15570. Plataforma elevatória veicular e rampa de acesso a ABNT NBR 15646:2016.



Fonte: Aeroporto Internacional Santos Dummond (SDU) - Rio de Janeiro, RJ

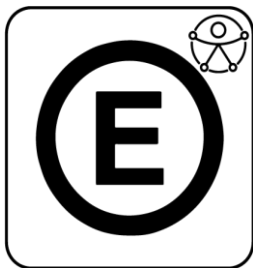


Fonte: Aeroporto Internacional Santos Dummond (SDU) - Rio de Janeiro, RJ

1	Existe transporte público que atende parcialmente as condições de acessibilidade, com baixa disponibilidade de horário ou o ponto de desembarque não possui rota acessível até a rota do terminal.
2	Existe transporte público que atende às condições de acessibilidade, mas com baixa disponibilidade de horários e o ponto de embarque/desembarque está distante da entrada do aeroporto e não possui rota acessível.
3	Existe transporte público que atende às condições de acessibilidade, com ponto de embarque/desembarque distante, mas com rota acessível para a entrada do aeroporto. A disponibilidade de horário é baixa.
4	Atende ao nível anterior com disponibilidade de horário que atenda a demanda.
5	Atende ao nível anterior e o ponto de embarque/desembarque está localizado na entrada do aeroporto.



Fonte: Aeroporto Internacional Santos Dummond (SDU) - Rio de Janeiro, RJ



5500_DE: ESTACIONAMENTO: VAGAS RESERVADAS PARA PESSOAS COM DEFICIÊNCIA E IDOSOS, PRÓXIMAS AOS ACESSOS DO TERMINAL, COM ROTA E SINALIZAÇÃO ACESSÍVEL

Operadores Aeroportuários | Prática de Base

DESCRIÇÃO: Vagas acessíveis de estacionamento devem ser reservadas para pessoas com deficiência e idosos. As vagas devem estar próximas ao terminal, a uma distância máxima de 50 m até um acesso, com trajeto em rotas acessíveis e portanto livres de obstáculos. As vagas devem estar devidamente sinalizadas. Preferencialmente, devem estar protegidas dos elementos naturais. Exemplo: chuva, sol e ventos fortes. As vagas reservadas devem ser destinadas para os veículos que conduzam ou sejam conduzidos por idosos ou por pessoas com deficiência.

REFERÊNCIAS LEGAIS E PRESCRITIVAS: Caráter prescritivo e técnico: A Lei de nº 13.146/2015 art. 47 e a seção 6.14 da ABNT NBR 9050:2020.



Fonte: Aeroporto Internacional de Florianópolis - Hercílio Luz (FLN) - Florianópolis, SC



Fonte: Aeroporto Internacional de Manaus - Eduardo Gomes (MAO) - Manaus, AM



Fonte: Aeroporto Internacional de Confins (CNF) - Belo Horizonte, MG

1	Existem vagas reservadas, mas em quantidade insuficiente, com sinalização precária e localizadas a mais de 50 metros da entrada principal.
2	Existem vagas reservadas distantes em até 50 metros da entrada principal. Porém, em quantidade insuficiente ou com sinalização passível de melhorias pontuais.
3	Atende ao nível anterior e em quantidade suficiente, porém com sinalização vertical e horizontal passível de melhorias pontuais.
4	Atende ao nível anterior e, além disso, apresenta boa sinalização vertical ou horizontal.
5	Atende ao nível anterior e as condições de sinalização são adequadas, tanto as verticais quanto as horizontais.



**5600_DE: ESTACIONAMENTOS, CALÇADAS E RUAS:
 REBAIXAMENTOS DE CALÇADAS, FAIXAS DE
 PEDESTRES ELEVADAS, ROTAS ACESSÍVEIS PLANAS,
 NIVELADAS E NÃO ESCORREGADIAS**

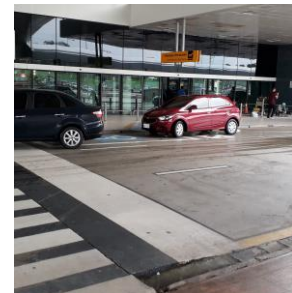
Operadores Aeroportuários | Prática de Base

DESCRIÇÃO: Nos estacionamentos, calçadas e ruas deve haver condições construtivas ou estruturais que promovem o deslocamento do usuário nas vias de acesso ao aeroporto, independente do tipo de transporte ou equipamento utilizado. É importante que a distância entre cada entrada acessível e as demais não seja superior a 50 m.

REFERÊNCIAS LEGAIS E PRESCRITIVAS: Caráter prescritivo e técnico: Artigo 10 do Decreto 5296:2004 e ABNT NBR 9050:2020 em sua seção 6, principalmente.



Fonte: Aeroporto Internacional de Salvador - Dep. Luís Eduardo Magalhães (SSA) - Salvador, BA



Fonte: Aeroporto Internacional de Manaus - Eduardo Gomes (MAO) - Manaus, AM

1 Em todas as vias de acesso ao aeroporto há acessibilidade arquitetônica. Porém, há degradação das estruturas ou essas são passíveis de melhorias: no rebaixamento de calçada, no nivelamento, nas calçadas elevadas em travessia de pedestres, na qualidade do piso/pavimento, nos desníveis ou buracos e ajustes de larguras.

2 Em todos os percursos ou vias de acesso ao aeroporto há acessibilidade arquitetônica em adequado estado de conservação. Porém, há a necessidade de correções pontuais na degradação de rebaixamento de calçada ou necessidades de correção da nivelção.

3 Atende ao nível anterior, mas com necessidade de correções nas pinturas.

4 Atende ao nível anterior sem necessidade de quaisquer correções.

5 Atende ao nível anterior e possui faixa de pedestre elevada.



Fonte: Aeroporto Internacional Pearson de Toronto (YYZ) - Canadá, CAN



5700_DE: EQUIPAMENTOS QUE AUXILIAM NA ORIENTAÇÃO ESPACIAL DOS PASSAGEIROS DURANTE O DESLOCAMENTO

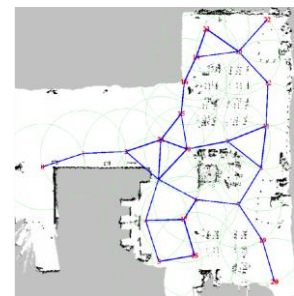
Operadores Aeroportuários | Prática de Base

DESCRIÇÃO: A prática se refere à disponibilização de recursos físicos (tangíveis, tocáveis ou palpáveis) como robôs, pequenos veículos ou outros equipamentos utilizados para auxiliar pessoas com deficiência sensorial ou cognitiva no deslocamento pelo aeroporto.

REFERÊNCIAS LEGAIS E PRESCRITIVAS: Não foram encontradas referências legais e prescritivas para esta prática.

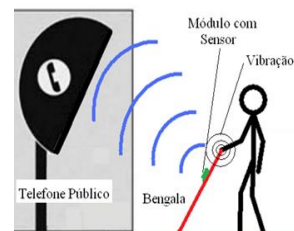


Fonte: Aeroporto Internacional de Florianópolis - Hercílio Luz (FLN) - Florianópolis, SC



Fonte: Apresentação do Programa de Acessibilidade do Aeroporto Internacional de Florianópolis - Hercílio Luz (FLN) - Florianópolis, SC

1	São oferecidas tecnologias tangíveis, mas que ainda não funcionam plenamente.
2	A tecnologia tangível oferecida é funcional e atualizada, mas contempla somente as principais rotas da área pública do aeroporto.
3	Atende ao nível anterior e, além disso, o operador aeroportuário oferece assistência de orientação ao uso, atendimento e manutenção emergencial.
4	Atende ao nível anterior e, além disso, deve permitir o deslocamento até os banheiros e as áreas de alimentação, inclusive na área restrita.
5	Atende ao nível anterior e pode ser usado para encontrar todos os serviços do aeroporto, em especial os portões de embarque.



Fonte: SANTOS, et. al. (2010)



5800_DE: TRANSPORTE ACESSÍVEL DE PASSAGEIROS PARA EMBARQUE E DESEMBARQUE OU ENTRE TERMINAIS

Operadores Aeroportuários | Prática de Base

DESCRIÇÃO: Existência de transporte acessível, atendendo aos requisitos da norma ABNT 15320:2018, garantindo acesso entre terminais e embarque/desembarque. Para cumprir com tal propósito, o veículo deve dispor de plataforma elevatória ou rampa de acesso, portas de acesso adequadas, apoios para embarque e desembarque, área de manobra livre de assentos, assentos preferenciais, acomodação de cão-guia e sistemas de segurança/fixação. Dispensável por: todo embarque e desembarque é feito por pontes (fingers) e a operação ocorre em um único terminal; ou quando o terminal é de pequeno porte e as aeronaves estão posicionadas nas áreas adjacentes (próximas) ao terminal.

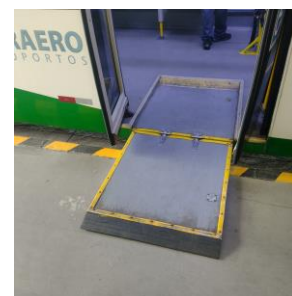
REFERÊNCIAS LEGAIS E PRESCRITIVAS: Caráter técnico: Artigo 10 do Decreto 5296:2004 e ABNT NBR 15646:2016 e ABNT NBR 15320:2018.



Fonte: Aeroporto Internacional de Belém/Val-de-Cans - Júlio César Ribeiro (BEL) - Belém, PA

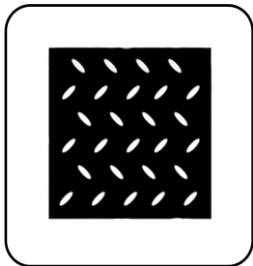


Fonte: Aeroporto Internacional Santos Dummond (SDU) - Rio de Janeiro, RJ



Fonte: Aeroporto Internacional Santos Dummond (SDU) - Rio de Janeiro, RJ

1	O aeroporto possui meio de transporte acessível com plataforma ou rampa de acesso.
2	Atende ao nível anterior e possui espaço reservado para pessoas com cadeira de rodas.
3	Atende ao nível anterior e possui assentos reservados para pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida.
4	Atende ao nível anterior e possui sistemas de segurança/fixação, tais como cintos de segurança e contenção e fixação de cadeira de rodas.
5	Atende ao nível anterior e possui acomodação para cão-guia. Dispensável por: todo embarque e desembarque é feito por pontes (fingers) e a operação ocorre em um único terminal; ou quando o terminal é de pequeno porte e as aeronaves estão posicionadas nas áreas adjacentes (próximas) ao terminal.



5900_DE: PISOS SEGUROS PARA O DESLOCAMENTO

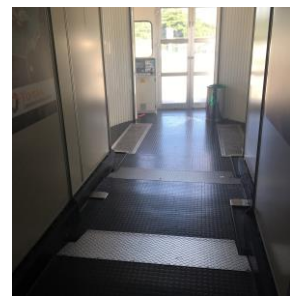
Operadores Aeroportuários | Prática de Base

DESCRIÇÃO: O piso deve oferecer segurança para o deslocamento no aeroporto, sempre apresentando acabamento de superfície não escorregadia, regular, firme e estável. Deve-se evitar a utilização de padronagem na superfície do piso que possa causar sensação de insegurança (tais como estampas, que pelo contraste de desenho ou cor possam causar a impressão de tridimensionalidade). O piso antiderrapante deve ser instalado em áreas internas ou externas do aeroporto que ofereçam risco de queda e deve estar presente, obrigatoriamente, em escadas, rampas e sanitários.

REFERÊNCIAS LEGAIS E PRESCRITIVAS: Caráter prescritivo e técnico: ABNT NBR 9050:2020 tópico 6.3.2, principalmente.



Fonte: Aeroporto Internacional de Viracopos (VCP) - Campinas, SP



Fonte: Aeroporto Internacional de Viracopos (VCP) - Campinas, SP



Fonte: Aeroporto Internacional Tom Jobim - RIOgaleão (GIG) - Rio de Janeiro, RJ

1	Existem pisos antiderrapantes nas escadas, rampas e sanitários, porém a condição geral dos outros pisos é passível de manutenção ou melhorias na padronagem.
2	Atende ao nível anterior com pisos em condições adequadas, porém necessita de melhorias na padronagem.
3	Atende ao nível anterior com padronagem adequada.
4	Atende ao nível anterior e requer nota igual a 2 ou 3 na prática 3700_CO.
5	Atende ao nível anterior e requer nota igual a 4 ou 5 na prática 3700_CO.

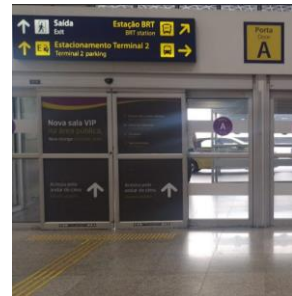


6000_DE: ACESSOS INTERNOS E EXTERNOS NIVELADOS COM PASSAGENS AMPLAS E SINALIZADAS

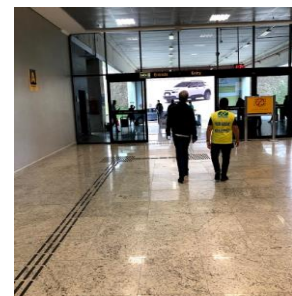
Operadores Aeroportuários | Prática de Base

DESCRIÇÃO: (a) As entradas e saídas principais do aeroporto devem ser amplas, sinalizadas, niveladas e acessíveis a todas as pessoas. Barreiras de proteção contra acidentes de trânsito não devem atrapalhar o fluxo, estando instalados a pelo menos 1,5 m das entradas. As passagens não devem conter nenhum objeto que obstrua o deslocamento e, preferencialmente, não conter portas ou mantê-las sempre abertas. (b) Havendo portas, deve-se evitar modelos giratórios. Em portas de correr, recomenda-se a instalação de trilhos na parte superior. Se não for possível, esses trilhos devem estar nivelados com a superfície do piso e eventuais frestas resultantes da guia inferior devem ter largura de no máximo 15 mm. Todas as portas equipadas com sensores de abertura ou fechamento automático devem ser ajustadas para detectar pessoas de baixa estatura, crianças e usuários de cadeiras de rodas. Quando abertas, as portas devem atender à dimensão de um vão livre de no mínimo 0,80 m de largura e 2,10 m de altura. Além disso, as portas devem possuir dispositivo de segurança que impeça o fechamento da porta sobre a pessoa. Locais onde existam portas giratórias ou acesso de segurança devem fornecer entrada alternativa acessível e sinalizada.

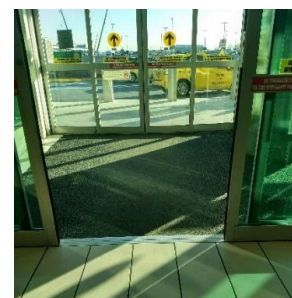
REFERÊNCIAS LEGAIS E PRESCRITIVAS: Caráter prescritivo e técnico: NBR 9050:2020 especificamente na seção 5.4.1 e 6.11.2.



Fonte: Aeroporto Internacional Tom Jobim - RIOgaleão (GIG) - Rio de Janeiro, RJ

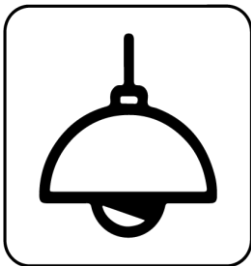


Fonte: Aeroporto Internacional Afonso Pena (CWB) - Curitiba, PR



Fonte: Aeroporto Internacional de Vancouver (YVR) - Canadá, CAN

1	Atende às especificações dimensionais de passagens amplas e sinalizadas, porém essas possuem obstruções que dificultam o deslocamento do usuário e que não estão em condições adequadas de conservação.
2	Atende às especificações dimensionais de passagens amplas e sinalizadas e não possuem obstruções que dificultem o deslocamento do usuário. Porém, os acessos estão em condições inadequadas de conservação.
3	Atende ao nível anterior com acessos em condições adequadas em todo o aeroporto.
4	Atende ao nível anterior e requer nota igual a 2 ou 3 na prática 3900_CO.
5	Atende ao nível 3 e requer nota igual a 4 ou 5 na prática 3900_CO.



6100_DE: SISTEMAS DE ILUMINAÇÃO NATURAL E/OU ARTIFICIAL

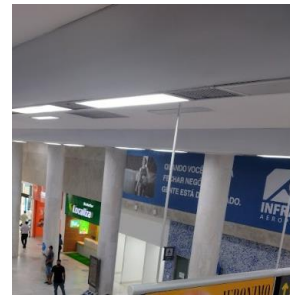
Operadores Aeroportuários | Prática de Base

DESCRIÇÃO: A prática permite que pessoas com baixa visão e sensibilidade à luz, principalmente, consigam ler as sinalizações e se deslocar dentro do aeroporto com segurança. Os níveis e a qualidade da iluminação devem ser adequados para pessoas com baixa visão e, nos locais onde o nível geral de iluminação é baixo, deve-se usar iluminação específica para evidenciar escadas, rampas e corrimãos. Toda rota acessível deve ser provida de iluminação natural ou artificial com nível mínimo de iluminância de 150 lux medidos a 1,00 m do piso. Além disso, nas áreas de circulação do aeroporto deve-se evitar reflexos ou luzes ofuscantes, garantindo a nitidez das sinalizações, equipamentos e dispositivos de operação.

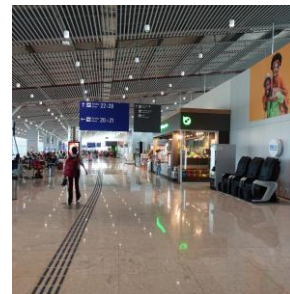
REFERÊNCIAS LEGAIS E PRESCRITIVAS: Caráter prescritivo e técnico: ABNT NBR 9050:2020 a seção 6.1 e 6.1.2, 9.4.2.1 e 9.4.3.3 e no anexo B, item B5, B6, B7 e B8. Ainda: Airports & Persons with Disabilities HANDBOOK, Fifth Edition 2018, p. 43.



Fonte: Aeroporto Internacional de Viracopos (VCP) - Campinas, SP

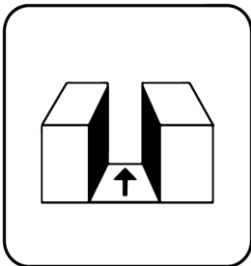


Fonte: Aeroporto Internacional Santos Dummond (SDU) - Rio de Janeiro, RJ



Fonte: Aeroporto Internacional de Fortaleza - Pinto Martins (FOR) - Fortaleza, CE

1	As características de iluminação na maior parte do aeroporto não são compatíveis com as especificações citadas na descrição da prática. .
2	Os sistemas iluminam somente alguns pontos específicos da rota acessível e não sinalizam o posicionamento dos objetos/estruturas.
3	Os sistemas iluminam apenas alguns dos espaços necessários, não atendendo a toda rota acessível e locais com baixa luminância.
4	Existe boa iluminação em toda rota acessível, mas nem todos os locais com baixa luminância possuem indicações de posicionamento dos objetos/estruturas necessários.
5	As rotas acessíveis são bem iluminadas e locais sinalizados com iluminação artificial caso necessário, indicando o posicionamento dos objetos/estruturas, sem causar reflexos e ofuscamentos.



6200_DE: CORREDORES COM PELO MENOS 150 CM DE LARGURA LIVRE DE QUALQUER OBSTRUÇÃO

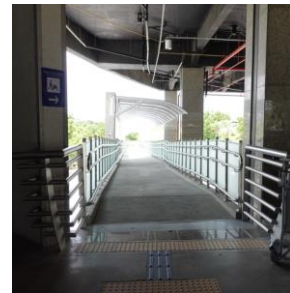
Operadores Aeroportuários | Prática de Base

DESCRIÇÃO: Os corredores devem ser dimensionados de acordo com o fluxo de pessoas, assegurando uma faixa livre de obstruções. A dimensão de 150 cm de largura é a medida que serve como parâmetro de vão livre mínimo, considerando o giro de uma cadeira de rodas. Dispensável por: inexistência de corredores.

REFERÊNCIAS LEGAIS E PRESCRITIVAS: Caráter prescritivo e técnico: ABNT NBR 9050:2020 especificamente na seção 6.11.1.

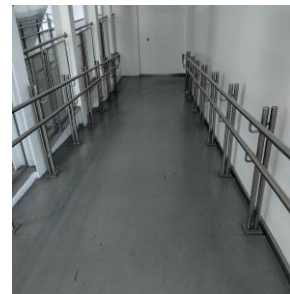


Fonte: Aeroporto Internacional de Viracopos (VCP) - Campinas, SP



Fonte: Aeroporto Internacional de Viracopos (VCP) - Campinas, SP

1	Existem corredores longos (acima de 10m), projetados para acomodar alto fluxo de pessoas, que não estão de acordo com as especificações da descrição da prática.
2	Os corredores longos (acima de 10m) atendem as especificações, mas apresentam obstruções na área de circulação, tais como vasos, lixeiras, totens e outros.
3	Os corredores longos (acima de 10m) atendem as especificações e não apresentam obstruções na área de circulação.
4	Atende ao nível anterior, mas possui corredores menores que 10m, que não atendem as especificações da prática (1,5m) e requer nota igual a 2 ou 3 na prática 6000_DE.
5	Todos os corredores estão de acordo com as especificações da prática (1,5m) e requer nota igual a 4 ou 5 na prática 6000_DE. Dispensável por: inexistência de corredores.



Fonte: Aeroporto Internacional de Natal (NAT) - Natal, RN



6300_DE: ELEVADORES ACESSÍVEIS COM BARRAS DE APOIO, ESPAÇO AMPLO OU PORTAS OPOSTAS, LOCALIZADOS PRÓXIMOS ÀS PRINCIPAIS ÁREAS DE USO

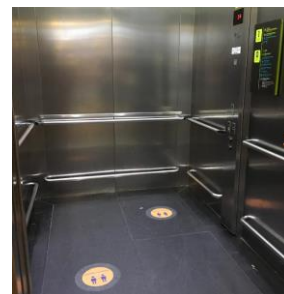
Operadores Aeroportuários | Prática de Base

DESCRIÇÃO: Todos os níveis de um edifício devem ser acessíveis por elevadores e tais elevadores devem atender especificações para garantir a segurança do indivíduo. O elevador deve ter dimensionamento adequado para a manobra de cadeira de rodas ou portas opostas (em dois lados do elevador) e conter barras de apoio. Além disso, o elevador deve estar localizado em rota acessível. Dispensável por: inexistência de andares ou pavimentos.

REFERÊNCIAS LEGAIS E PRESCRITIVAS: Caráter prescritivo e técnico: Artigo 10 do Decreto 5296:2004 e NBR NM 313:2007.



Fonte: Aeroporto Internacional de Florianópolis - Hercílio Luz (FLN) - Florianópolis, SC

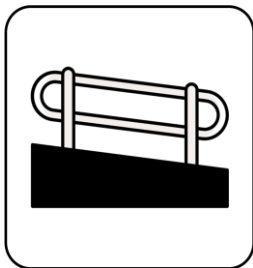


Fonte: Aeroporto Internacional de Salvador - Dep. Luís Eduardo Magalhães (SSA) - Salvador, BA



Fonte: Aeroporto Internacional Tom Jobim - RIOgaleão (GIG) - Rio de Janeiro, RJ

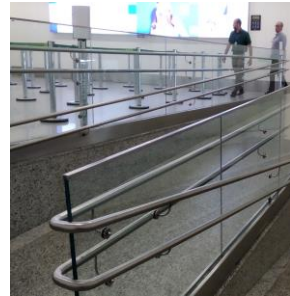
1	Existem alguns elevadores com espaço amplo para o manuseio das cadeiras de rodas, porém, sem os outros recursos de acessibilidade ou não estão localizados em rotas acessíveis.
2	Existem alguns elevadores com as recomendações necessárias (espaço amplo, bom dimensionamento e barras de apoio), no entanto, não estão localizados em rotas acessíveis.
3	Todos os elevadores possuem aspectos estruturais para garantir a acessibilidade e estão localizados em rotas acessíveis e em quantidade suficiente para atender a demanda.
4	Atende ao nível anterior e requer nota igual a 2 ou 3 na prática 3600_CO.
5	Atende ao nível 3 e requer nota igual a 4 ou 5 na prática 3600_CO. Dispensável por: inexistência de andares ou pavimentos.



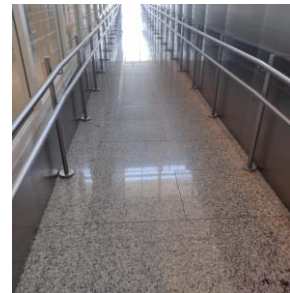
6400_DE: RAMPAS DE ACESSO ÀS ÁREAS DO AEROPORTO AMPLAS COM GUIA DE BALIZAMENTO, GUARDA-CORPO, CORRIMÃOS EM DUAS ALTURAS, INCLINAÇÃO, PATAMARES E PISO ATENDENDO AS ESPECIFICAÇÕES NORMATIVAS
Operadores Aeroportuários | Prática de Base

DESCRIÇÃO: As rampas, para serem consideradas acessíveis, devem atender às especificações das normas técnicas: inclinação menor ou igual a 8,33% ou 1:12 (relação Altura:Comprimento) com desnível máximo de 80 cm a cada segmento ou entre patamares; e largura idealmente acima de 1,5 m com no mínimo 1,2 m. Piso com acabamento antiderrapante, corrimão em cada lado e em duas alturas, áreas de descanso quando necessário e extremidades suaves ou niveladas. Quando não houver paredes laterais, deve haver guia de balizamento com altura mínima de 5 cm e guarda-corpo. Dispensável por: inexistência de desníveis, andares ou pavimentos.

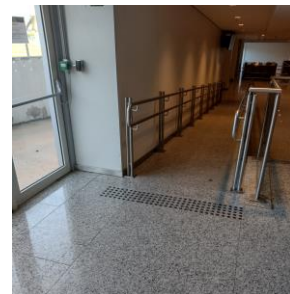
REFERÊNCIAS LEGAIS E PRESCRITIVAS: Caráter prescritivo e técnico: NBR 9050:2020 na seção 6.6, principalmente.



Fonte: Aeroporto Internacional de Brasília (BSB) - Brasília, DF



Fonte: Aeroporto Internacional de Viracopos (VCP) - Campinas, SP



Fonte: Aeroporto Internacional de Viracopos (VCP) - Campinas, SP

1	Existem rampas de acesso pelo terminal mas elas possuem inconformidades em relação aos itens da descrição, principalmente, em relação a inclinação e inexistência de pisos antiderrapantes.
2	Existem rampas de acesso que necessitam de patamar de segurança ou corrimão em duas alturas. Além disso, nem todas estão localizadas em rotas acessíveis.
3	Todas as rampas possuem todos os itens destacados na descrição da prática.
4	Atende o nível anterior e requer nota igual a 2 ou 3 na prática 5900_DE.
5	Atende o nível 3 e requer nota igual a 4 ou 5 na prática 5900_DE. Dispensável por: inexistência de desníveis, andares ou pavimentos.

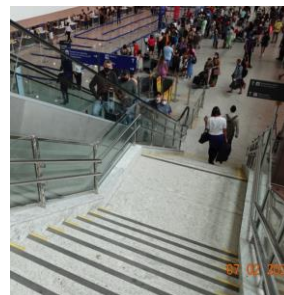


6500_DE: ESCADAS: AMPLAS, COM GUIA DE BALIZAMENTO, GUARDA-CORPO, PATAMAR DE SEGURANÇA, CORRIMÃOS EM DUAS ALTURAS, SINALIZAÇÃO VISUAL APLICADA AOS PISOS E ESPELHOS.

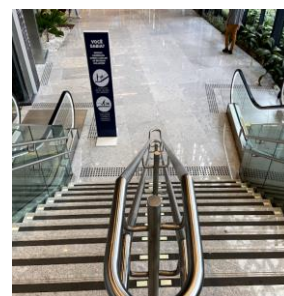
Operadores Aeroportuários | Prática de Base

DESCRIÇÃO: As escadas devem possuir largura mínima de 120 centímetros, com sinalização e dimensões adequadas e constantes no piso e espelho, patamar de segurança, corrimão em duas alturas e guarda-corpo, além de sinalização quando há alteração do pavimento. Quando não houver paredes laterais, deve haver guia de balizamento com altura mínima de 5 cm. Dispensável por: inexistência de desníveis ou existências de rampas e elevadores que atendam plenamente a demanda de deslocamento vertical.

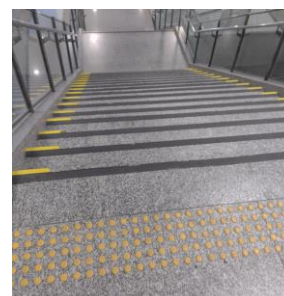
REFERÊNCIAS LEGAIS E PRESCRITIVAS: Caráter prescritivo: NBR 9050:20, especialmente nas seções 4, 5 e 6.



Fonte: Aeroporto Internacional de Fortaleza - Pinto Martins (FOR) - Fortaleza, CE



Fonte: Aeroporto Internacional de Florianópolis - Hercílio Luz (FLN) - Florianópolis, SC



Fonte: Aeroporto Internacional Tom Jobim - RIOgaleão (GIG) - Rio de Janeiro, RJ

1	As escadas apresentam estado inadequado de conservação, inconformidades dimensionais ou não apresentam a maioria dos recursos de acessibilidade mencionados.
2	As escadas não possuem corrimão em duas alturas OU sinalização nos degraus (piso e espelho).
3	As escadas atendem a todos os itens contidos na descrição da prática.
4	Atende ao nível anterior e requer nota igual a 2 ou 3 na prática 5900_DE.
5	Atende ao nível 3 e requer nota igual a 4 ou 5 na prática 5900_DE. Dispensável por: inexistência de desníveis ou existências de rampas e elevadores que atendam plenamente a demanda de deslocamento vertical.

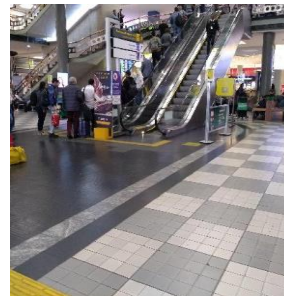


6600_DE: ESCADAS ROLANTES: AMPLAS E SINALIZADAS

Operadores Aeroportuários | Prática de Base

DESCRIÇÃO: As escadas rolantes devem ter largura mínima de 120 cm. Elas devem ser sinalizadas para que os usuários as encontrem e as usem de forma intuitiva e segura. Deve haver sinalização sonora ou visual, com o objetivo de alertar o usuário ao final das escadas rolantes a fim de evitar acidentes. Dispensável por: inexistência de desníveis, andares ou pavimentos.

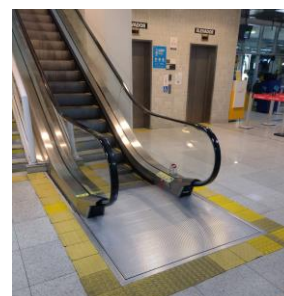
REFERÊNCIAS LEGAIS E PRESCRITIVAS: Caráter prescritivo e técnico: Artigo 10 do Decreto 5296:2004 e ABNT NBR 16734-1 e NBR 16734-2. Ainda: NBR 9050:20 no item 6.10.6 .



Fonte: Aeroporto Internacional de Congonhas (CGH) - São Paulo, SP



Fonte: Aeroporto Internacional Tom Jobim - RIOgaleão (GIG) - Rio de Janeiro, RJ



Fonte: Aeroporto Internacional Tom Jobim - RIOgaleão (GIG) - Rio de Janeiro, RJ

1	Existem escadas rolantes de acesso pelo terminal, mas com inconformidades.
2	Existem escadas rolantes para uso pelos passageiros, mas apresentando necessidades de ajustes pontuais, seja na sinalização com placas ou indicações, espaçamento seguro de entrada, velocidade ou largura.
3	As escadas rolantes possuem todos os recursos de acessibilidade, estão localizadas em rotas acessíveis e estão devidamente sinalizadas.
4	Atende ao nível anterior e requer nota igual a 2 ou 3 na prática 3000_CO.
5	Atende ao nível 3 e requer nota igual a 4 ou 5 na prática 3000_CO. Dispensável por: inexistência de desníveis, andares ou pavimentos.

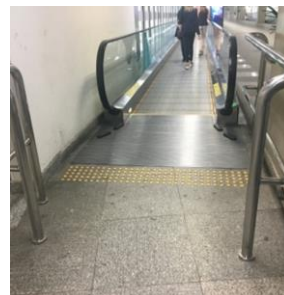


6700_DE: ESTEIRAS ROLANTES: AMPLAS E SINALIZADAS

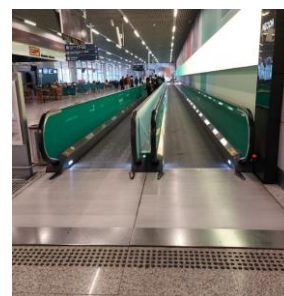
Operadores Aeroportuários | Prática de Base

DESCRIÇÃO: As esteiras rolantes são equipamentos eletromecânicos que têm como objetivo facilitar a circulação dos usuários em aeroportos onde é necessário percorrer longas distâncias. Devem ter largura mínima de 120 centímetros para possibilitar o fluxo de usuários. Devem ser sinalizadas para que os usuários as encontrem com facilidade e as usem de forma intuitiva e segura. Deve haver sinalização sonora ou visual com o objetivo de alertar o usuário ao final de esteiras, a fim de evitar acidentes. Se a distância entre cada entrada acessível e as demais for maior que 50 metros, sem possibilidades de áreas de descanso, recomenda-se a adoção da prática. Salienta-se que a esteira rolante não faz parte da rota acessível, assim, não deve substituir os acessos principais de circulação, que devem permanecer livres de quaisquer obstáculos de forma permanente. Dispensável por: inexistência de longas distâncias ou existência de alternativa que a substitua. Exemplo: carrinho.

REFERÊNCIAS LEGAIS E PRESCRITIVAS: Caráter Técnico: NBR 9050:20 6.10.5. Ainda: NBR 16734-1.

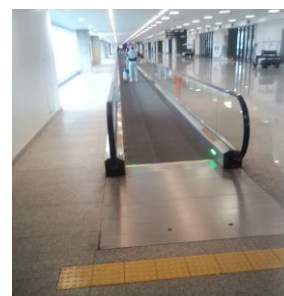


Fonte: Aeroporto Internacional Tom Jobim - RIOgaleão (GIG) - Rio de Janeiro, RJ



Fonte: Aeroporto Internacional de Confins (CNF) - Belo Horizonte, MG

1	Existem esteiras rolantes de acesso pelo terminal, mas com inconformidades ou inadequado estado de conservação.
2	Existem esteiras rolantes para uso pelos passageiros, mas apresentando necessidades de ajustes pontuais. Por exemplo, em sinalização com placas ou indicações, espaçamento seguro de entrada, velocidade e largura.
3	Todas as esteiras rolantes atendem os itens apresentados na descrição da prática e estão localizadas próximas às rotas acessíveis, mas não fazem parte dessas.
4	Atende ao nível anterior e requer nota igual a 2 ou 3 na prática 3000_CO.
5	Atende ao nível 3 e requer nota igual a 4 ou 5 na prática 3000_CO. Dispensável por: inexistência de longas distâncias ou existência de alternativa que a substitua. Exemplo: carrinho.



Fonte: Aeroporto Internacional Tom Jobim - RIOgaleão (GIG) - Rio de Janeiro, RJ



6800_DE: CADEIRAS DE RODAS DISPONÍVEIS PARA USUÁRIOS DO AEROPORTO E PASSAGEIROS

Operadores Aeroportuários e Aéreos | Prática de Base

DESCRIÇÃO: Tanto a companhia aérea quanto o aeroporto devem disponibilizar cadeiras de rodas aos usuários do aeroporto de forma gratuita e para uso durante a permanência no terminal. Deve ser disponibilizada pelo menos uma cadeira para pessoas com obesidade e pessoas com instabilidade de tronco (manter-se com a coluna e tronco ereto). Devem ser disponibilizadas cadeiras de rodas que possam ser manipuladas pelo usuário, evitando-se cadeiras com rodas pequenas que necessitam de auxílio para movimentação.

REFERÊNCIAS LEGAIS E PRESCRITIVAS: Caráter técnico: ABNT NBR 9050:2020 seção 4.2.1. Além disso, a ABNT NBR ISO 7176-1 e a Resolução ANAC nº 280/2013 art. 14 podem ser consultadas.



Fonte: Aeroporto Internacional de São Luís (SLZ) - Maranhão, MA



Fonte: Aeroporto Internacional de Confins (CNF) - Belo Horizonte, MG

1	Há cadeiras de rodas, mas necessitam de manutenção ou renovação.
2	Existem cadeiras de rodas que atendem a demanda, mas há uma dependência de compartilhamento entre companhias aéreas e aeroportos como solução provisória.
3	Existem cadeiras de rodas suficientes para atender a demanda, porém, não atendem casos de demandas específicas, como cadeiras para pessoas com obesidade e cadeira para pessoas com instabilidade de tronco
4	Existem cadeiras em adequado estado de conservação, em quantidade suficiente para atender os passageiros que necessitarem, inclusive cadeira para pessoas com obesidade.
5	Existem cadeiras em adequado estado de conservação, suficientes para atender os usuários e passageiros, inclusive pessoas com obesidade e pessoas com instabilidade de tronco (manter-se com a coluna e tronco ereto).



Fonte: Aeroporto Internacional de Viracopos (VCP) - Campinas, SP



6900_DE: VEÍCULOS PARA TRANSPORTAR O USUÁRIO EM LONGAS DISTÂNCIAS DENTRO DO AEROPORTO

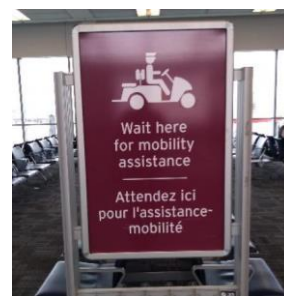
Operadores Aeroportuários | Prática de Base

DESCRIÇÃO: Veículos elétricos de pequeno e médio porte utilizados para deslocamento de usuários no interior do terminal, especialmente quando é necessário percorrer longas distâncias. Todos os usuários do aeroporto podem utilizar esse serviço, contudo as pessoas com deficiências ou mobilidade reduzida devem ter preferência na utilização. Se a distância entre cada entrada acessível e as demais for maior que 50 metros, sem possibilidades de áreas de descanso, recomenda-se a adoção da prática. Dispensável por: inexistência de longas distâncias ou existência de alternativa que a substitua. Exemplo: esteira.

REFERÊNCIAS LEGAIS E PRESCRITIVAS: Não foram encontradas referências legais e prescritivas para esta prática.



Fonte: Aeroporto Internacional de Viracopos (VCP) - Campinas, SP



Fonte: Aeroporto Internacional Pearson de Toronto (YYZ) - Canadá, CAN

1	Há veículos, mas necessitam de manutenção ou renovação.
2	O serviço existe, no entanto não supre as demandas.
3	O serviço existe e supre a demanda do aeroporto, mas não possui elementos acessíveis.
4	Há veículos que suprem a demanda do aeroporto e apresentam elementos de acessibilidade, como barras de apoio, assentos adequados a pessoas com obesidade, sinalização em dois sentidos (exemplo: áudio e tátil), etc.
5	Atende ao nível anterior e oferece assistência para o uso. Dispensável por: inexistência de longas distâncias ou existência de alternativa que a substitua. Exemplo: esteira.



Fonte: Aeroporto Internacional de Miami (MIA) - Miami, EUA



7000_DE: ÁREA LIVRE PARA CIRCULAÇÃO DE PESSOAS COM DEFICIÊNCIA OU MOBILIDADE REDUZIDA NAS PRAÇAS DE ALIMENTAÇÃO E LOJAS DE SERVIÇOS

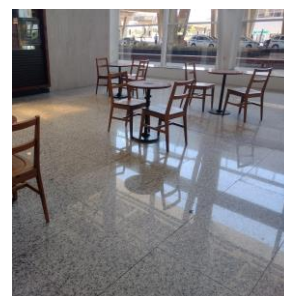
Operadores Aeroportuários | Prática de Base

DESCRIÇÃO: Os locais de vendas de produtos e serviços (como lojas e restaurantes) devem possuir áreas livres para propiciar a circulação de pessoas com deficiência e pessoas com mobilidade reduzida. Devem ser evitadas passagens com largura inferior a 0,8 m (entre objetos e mobiliários), atentando-se também às dimensões de corredores previstas no item 4.3.2 da norma ABNT NBR 9050:2020. Cabe ao operador aeroportuário garantir na implantação e na operação desses serviços as condições prescritas nos projetos.

REFERÊNCIAS LEGAIS E PRESCRITIVAS: Caráter prescritivo e Técnico: Decreto 5.296/2004, a ABNT NBR 9050:2020 nas seção 10.8 e 10.17. Além disso, a seção 9.3 e 9.4.3 e 4.3 podem ser consultadas.



Fonte: Aeroporto Internacional de Confins (CNF) - Belo Horizonte, MG

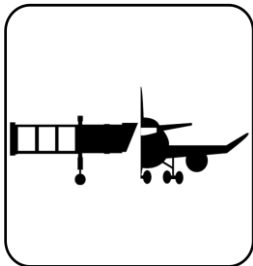


Fonte: Aeroporto Internacional de Viracopos (VCP) - Campinas, SP



Fonte: Aeroporto Internacional de Viracopos (VCP) - Campinas, SP

1	Existem estabelecimentos e áreas comuns que atendem aos itens descritos na prática, porém alguns destes locais necessitam se adequar às normas para propiciar espaços de livre circulação.
2	As áreas comuns atendem às normas sobre espaços para circulação, porém alguns estabelecimentos não atendem.
3	As áreas comuns e estabelecimentos atendem aos itens citados na descrição da prática.
4	Atende ao nível anterior e requer nota igual a 2 ou 3 na prática 1100_GE.
5	Atende ao nível 3 e requer nota igual a 4 ou 5 na prática 1100_GE.



7100_DE: PONTE DE ACESSO PARA EMBARQUE/DESEMBARQUE ACESSÍVEL (FINGER)

Operadores Aeroportuários | Prática de Base

DESCRIÇÃO: As pontes de acesso (finger) devem ser instaladas para proporcionar o acesso adequado até a aeronave (embarque e desembarque). Devem seguir as recomendações normativas de rampas conforme a ABNT NBR 9050:2020 até o acesso próximo à entrada da aeronave, incluindo corrimão em duas alturas em ambos os lados, patamares de segurança e extremidades suaves.

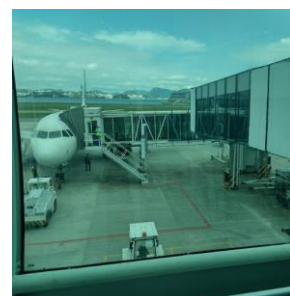
REFERÊNCIAS LEGAIS E PRESCRITIVAS: Carater prescritivo e Técnico: Decreto nº 5.296/2004 art. 44. Além disso, a Resolução 280/2013 da ANAC o art. 20 e na ABNT NBR 9050:2020 o item 6.2 podem ser consultados.



Fonte: Aeroporto Internacional de Salvador - Dep. Luís Eduardo Magalhães (SSA) - Salvador, BA



Fonte: Aeroporto Internacional de Natal (NAT) - Natal, RN



Fonte: Aeroporto Internacional Santos Dummond (SDU) - Rio de Janeiro, RJ

1	Existem pontes (fingers) em pequena quantidade e com poucos recursos de acessibilidade.
2	Há pontes (fingers) suficientes para atender a demanda, porém com poucos recursos de acessibilidade.
3	Há pontes (fingers) suficientes para atender a demanda e eles possuem os recursos de acessibilidade citados na descrição da prática.
4	Atende ao nível anterior e requer nota igual a 2 ou 3 nas práticas 5900_DE e 6100_DE.
5	Atende ao nível 3 e requer nota igual a 4 ou 5 nas práticas 5900_DE e 6100_DE.



7200_DE: EQUIPAMENTOS DE ACESSO PARA AUXÍLIO NO EMBARQUE E DESEMBARQUE (REMOTO/EXTERNO)

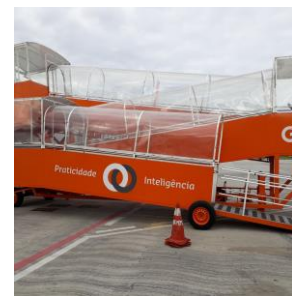
Operadores Aeroportuários | Prática de Base

DESCRIÇÃO: O ideal é que o embarque seja realizado por pontes, porém, na inexistência dessas, as rampas para embarque e desembarque, ou plataforma elevatória (ambulift), ou ainda módulos para embarque acessível (com elevação) podem ser usadas para ascenso e descenso de usuários com deficiência motora, inclusive para aeronaves cuja altura máxima da parte inferior do vão da porta de acesso à cabine de passageiros em relação ao solo não exceda 1,60 m, para os quais há modelos específicos de rampas ou outros modelos de equipamentos. Conforme o Artº 20 da Res. 280: É facultado ao operador aéreo disponibilizar e operar o próprio equipamento de ascenso e descenso ou rampa. Dispensável por: todo embarque e desembarque é feito por pontes (fingers).

REFERÊNCIAS LEGAIS E PRESCRITIVAS: Carater prescritivo e Técnico: Decreto nº 5.296/2004 art. 44. Além disso, a Resolução 280/2013 da ANAC o art. 20 e a ABNT NBR 9050:2020 no item 6 podem ser consultadas.



Fonte: Aeroporto Internacional de Palmas (PMW) - Tocantins, TO



Fonte: Aeroporto Internacional Santos Dummond (SDU) - Rio de Janeiro, RJ

1	Existem recursos (rampas para embarque e desembarque, ou ambulift, ou ainda módulos para embarque acessível com elevação), mas não são suficientes para atenderem à demanda média dos operadores aéreos.
2	Existem recursos (rampas para embarque e desembarque, ou ambulift, ou ainda módulos para embarque acessível com elevação), mas não há compartilhamento desses recursos e apenas alguns operadores aéreos têm a própria demanda atendida.
3	O conjunto de recursos existentes no aeroporto (independentemente da propriedade) atende a demanda (exceto em períodos de pico) dos operadores aéreos, porém os equipamentos existentes não são compatíveis com alguns modelos de aeronave.
4	O conjunto de recursos existentes no aeroporto (independentemente da propriedade) atende completamente a demanda dos operadores aéreos, mesmo em períodos de pico, porém os equipamentos existentes não são compatíveis com alguns modelos de aeronave.
5	O conjunto de recursos existentes na unidade aeroportuária é operado de forma compartilhada e atende a demanda dos operadores aéreos, mesmo em horários de pico, e atende a todos os tipos de aeronaves. Dispensável por: todo embarque e desembarque é feito por pontes (fingers).



Fonte: Aeroporto Internacional Santos Dummond (SDU) - Rio de Janeiro, RJ



7300_DE: CADEIRAS PARA AUXILIAR O PASSAGEIRO A SUBIR/DESCER ESCADAS

Operadores Aéreos | Prática de Base

DESCRIÇÃO: Cadeira para utilização em escadas de embarque e desembarque em situações onde não há pontes (fingers) ou outros meios disponíveis. O equipamento é desenvolvido para auxiliar de forma assistida o deslocamento de pessoas com deficiência e/ou dificuldade de locomoção (podendo ser com três rodas, esteiras, ou outras tecnologias). Essas podem ser utilizadas complementarmente quando houver indisponibilidade de outros recursos para embarque ou desembarque ou quando o modelo da aeronave for incompatível com os outros recursos. Dispensável por: todo embarque e desembarque é feito por pontes (fingers).

REFERÊNCIAS LEGAIS E PRESCRITIVAS: Caráter prescritivo e técnico: Decreto 5.296/2004 no art. 44. Além disso, a Resolução 280/2013 da ANAC o art. 20 pode ser consultado.



Fonte: Aeroporto Internacional Santos Dummond (SDU) - Rio de Janeiro, RJ



Fonte: Aeroporto de Juazeiro do Norte (JDO) - Juazeiro do Norte, CE

1	O equipamento é apresentado em quantidade insuficiente ou em mal estado de conservação.
2	Há equipamento em condições de funcionamento, com tração manual, atendendo plenamente a demanda.
3	Há equipamento eletromecânico em condições de funcionamento.
4	Atende ao nível anterior e requer nota igual a 2 ou 3 na prática 7200_DE.
5	Atende ao nível 3 e requer nota igual a 4 ou 5 na prática 7200_DE. Dispensável por: todo embarque e desembarque é feito por pontes (fingers).



Fonte: Aeroporto Internacional Santos Dummond (SDU) - Rio de Janeiro, RJ



7400_DE: SISTEMA DE TRANSFERÊNCIA DO PASSAGEIRO DA CADEIRA ATÉ O ASSENTO DA AERONAVE SEM CONTATO COM A PESSOA

Operadores Aéreos | Prática de Base

DESCRIÇÃO: Os sistemas de transferência devem ser adequados ao espaço restrito da aeronave. Esses possuem a finalidade de deslocar pessoas com dificuldade de locomoção e/ou usuários de cadeiras de rodas sem o contato humano. A transferência pode ser feita através de uma base com alças (cadeirinha de transferência), que é movimentada manualmente ou ainda por pequenos elevadores e guinchos hidráulicos ou mecânicos.

REFERÊNCIAS LEGAIS E PRESCRITIVAS: Não foram encontradas referências legais e prescritivas para esta prática.



Fonte: Van Horn et. al. (2021)



Fonte: Ferreira (2010)

1	Esse sistema está disponível, mas sem condições de uso devido ao mal estado de conservação.
2	É disponibilizada apenas a cadeirinha de transferência.
3	A companhia aérea disponibiliza o guincho de transferência mecânico, que exige esforço significativo para operação.
4	A companhia aérea disponibiliza o guincho de transferência hidráulico, exigindo pouco esforço para operação.
5	Este equipamento está disponível para operação, possui recursos de acionamento motorizado ou automatizado e certificação da ANVISA.



Fonte: Van Horn et. al. (2021)



7500_DE: CADEIRAS DE RODAS PARA ACESSO E DESLOCAMENTO NO INTERIOR DA AERONAVE

Operadores Aéreos | Prática de Base

DESCRIÇÃO: As cadeiras de rodas de bordo são projetadas especialmente para se ajustarem à aeronave, com largura compatível com os corredores, para que assim os passageiros que utilizam cadeira de rodas possam chegar ao seu assento ou ir ao banheiro. Além disso, essas cadeiras devem possuir atributos mínimos de conforto como apoios para os pés ou braços e suporte para cinto torácico ou cinto pélvico.

REFERÊNCIAS LEGAIS E PRESCRITIVAS: Caráter prescritivo: A Resolução 280:2013 da ANAC, Anexo II.



Fonte: Aeroporto Internacional de Newark (EWR) - Nova Jersey, EUA



Fonte: Aeroporto Internacional Presidente Itamar Franco (IZA) - Goianá, MG

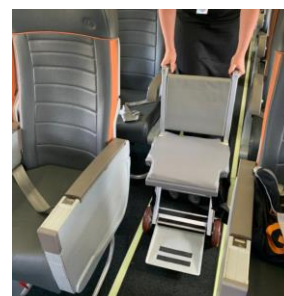
1 Existe cadeira de bordo apenas no interior das aeronaves com mais de 200 assentos. Naquelas com capacidade entre 100 e 200 assentos há possibilidades de inexistência das cadeiras de bordo dependendo do modelo da aeronave. Nas aeronaves abaixo de 100 assentos, geralmente não há cadeiras de bordo.

2 Existe cadeira de bordo apenas no interior das aeronaves com mais de 120 assentos. Naquelas com capacidade entre 100 e 120 assentos há possibilidades de inexistência das cadeiras de bordo dependendo do modelo da aeronave. Nas aeronaves abaixo de 100 assentos, geralmente não há cadeiras de bordo.

3 Nas aeronaves com mais de 100 assentos é disponibilizada pelo menos uma cadeira de rodas de bordo.

4 Todas as aeronaves possuem cadeiras de rodas de bordo, independente do porte da aeronave.

5 Atende ao nível anterior e as cadeiras de rodas de bordo possuem apoio para os braços e outros itens de conforto e segurança para o passageiro.



Fonte: Aeroporto Internacional Presidente Itamar Franco (IZA) - Goianá, MG



7600_US: DISPOSITIVO ACESSÍVEL PARA AUTOATENDIMENTO DE CHECK-IN

Operadores Aéreos | Prática Corporativa

DESCRIÇÃO: Recurso utilizado para o check-in por autoatendimento, que possui altura adequada, entrada para fone de ouvido com controle de volume para instruções sonoras, informações em braille e teclas mecânicas e sensíveis ao toque.

REFERÊNCIAS LEGAIS E PRESCRITIVAS: Caráter prescritivo e técnico: ABNT NBR 9050:2020 na seção 9 e 9.2. As referências para a interface acessível são determinadas pelas Diretrizes de Acessibilidade para Conteúdo WEB WCAG 2.1.



Fonte: Aeroporto Internacional de Congonhas (CGH) - São Paulo, SP



Fonte: Aeroporto Internacional Tom Jobim - RIOgaleão (GIG) - Rio de Janeiro, RJ

1	Os dispositivos automáticos de check-in possuem apenas um recurso de acessibilidade, conforme a descrição da prática.
2	Os dispositivos automáticos de check-in possuem apenas dois recursos de acessibilidade, conforme a descrição da prática.
3	Os dispositivos de check-in possuem todos os recursos de acessibilidade, conforme a descrição da prática, mas em número insuficiente para atendimento da demanda ou em locais com aglomerações de passageiros
4	Há dispositivos para check-in automático e acessível e esses são suficientes para atender a demanda e não estão em locais com aglomerações de passageiros.
5	Atende ao nível anterior e está em rotas acessíveis e há um atendente para auxiliar os passageiros que necessitarem.



Fonte: Aeroporto Internacional de Viracopos (VCP) - Campinas, SP

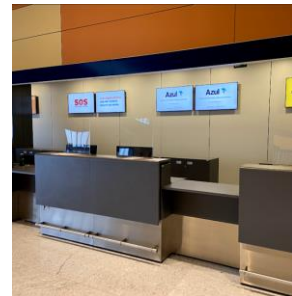


7700_US: BALCÕES DE ATENDIMENTO ACESSÍVEIS

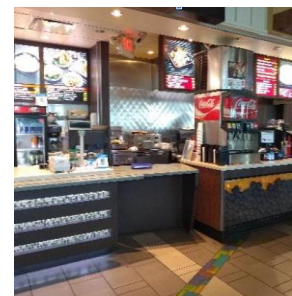
Operadores Aeroportuários | Prática de Base

DESCRIÇÃO: Todos os balcões de atendimento do terminal (incluindo os da entrada do terminal, check-in, serviços/cessionários, embarque e desembarque) devem possuir pelo menos uma parte com altura que proporcione a interação entre o usuário e o atendente. Suas medidas devem permitir que pessoas usuárias de cadeira de rodas ou com baixa estatura se aproximem para utilizá-los. Esses balcões de atendimento devem possuir uma superfície com largura mínima de 0,90 m e altura entre 0,75 m a 0,85 m do piso acabado, assegurando-se largura livre mínima sob a superfície de 0,80 m. Devem ser asseguradas altura livre sob o tampo de no mínimo 0,73 m e profundidade livre mínima de 0,30 m, de modo que uma pessoa usuária de cadeira de rodas tenha a possibilidade de avançar sob o balcão. Os balcões devem ser corretamente sinalizados e visíveis a partir dos acessos principais (entradas, embarque e desembarque).

REFERÊNCIAS LEGAIS E PRESCRITIVAS: Caráter prescritivo: Decreto no 5.296/2004 em seu art. 21. Além disso, pode-se encontrar informações complementares na seção 9 da NBR 9050:2020.

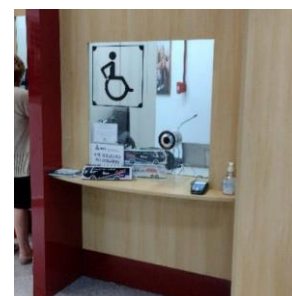


Fonte: Aeroporto Internacional de Florianópolis - Hercílio Luz (FLN) - Florianópolis, SC

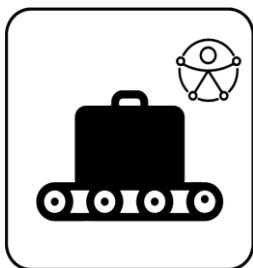


Fonte: Aeroporto Internacional de Vancouver (YVR) - Canadá, CAN

1	Existem balcões acessíveis na área de check-in, mas outros balcões da área pública e restrita necessitam se adequar às normas citadas na prática. Além disso, existem balcões que possuem objetos ou itens que atrapalham o contato visual.
2	Existem balcões acessíveis na área de check-in, bem como na área pública e restrita. Porém, há balcões que possuem objetos ou itens que atrapalham o contato visual.
3	Todos os balcões do aeroporto estão adequados às normas em relação a alturas, profundidades e dimensões de superfícies.
4	Atende ao nível anterior e requer nota igual a 2 ou 3 na prática 3000_CO.
5	Atende ao nível anterior e requer nota igual a 4 ou 5 na prática 3000_CO.



Fonte: Aeroporto Internacional Salgado Filho (POA) - Porto Alegre, RS

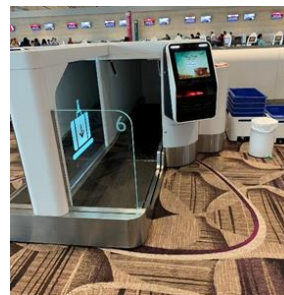


7800_US: ESTEIRA ACESSÍVEL PARA DESPACHO DE BAGAGEM

Operadores Aeroportuários | Prática de Base

DESCRIÇÃO: A esteira de despacho de bagagem deve estar próxima ao solo ou possuir dispositivo que facilite a acomodação da bagagem na esteira. Dispensável por: aeroportos onde não existam esteiras ou onde os passageiros não façam uso da esteira, a qual é operada por funcionário específico.

REFERÊNCIAS LEGAIS E PRESCRITIVAS: Não foram encontradas referências legais e prescritivas para esta prática.



Fonte: Aeroporto Changi Singapura (SIN) - Singapura, SIN



Fonte: Site Dailyhive: Self-serve baggage drop system launched at Vancouver International Airport

1 Existem esses equipamentos e eles promovem oportunidades de acessibilidade, mas com inconformidades: falta de sinalização indicativa, de adequações dimensionais, como altura próxima ao piso, e não possuem largura suficiente para que a colocação da bagagem seja facilitada.

2 Existem esses equipamentos para uso pelos passageiros, mas apresentando necessidades de ajustes pontuais. Por exemplo: na introdução de sinalização com placas ou indicações ou na adequação da largura, que facilite a colocação da bagagem e na altura em relação ao piso.

3 Existem esses equipamentos para uso pelos passageiros, devidamente sinalizados com placas ou indicações, e adequados em relação à largura, que facilite a colocação da bagagem e altura em relação ao piso.

4 As esteiras de despacho de bagagem possuem todos os recursos de acessibilidade, estão devidamente sinalizadas e há atendimento presencial para efetuar o procedimento de despacho para o passageiro.

5 As esteiras de despacho de bagagem possuem todos os recursos de acessibilidade, estão devidamente sinalizadas e há atendimento presencial para efetuar o procedimento de despacho para o passageiro, ou instruir o passageiro para que esse tenha autonomia para realizar o despacho da própria bagagem. Dispensável por: aeroportos onde não existam esteiras ou onde os passageiros não façam uso da esteira, a qual é operada por funcionário específico.



Fonte: Site Wikimedia Commons (2022)

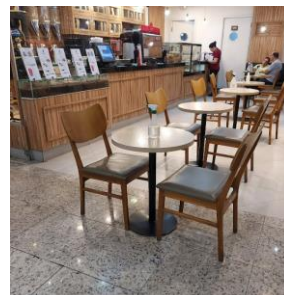


7900_US: MESAS, CADEIRAS E OUTROS MOBILIÁRIOS ACESSÍVEIS

Operadores Aeroportuários | Prática de Base

DESCRIÇÃO: Lojas, restaurantes e outros serviços de concessionários devem possuir mesas, cadeiras e outros mobiliários acessíveis. Todo o mobiliário deve seguir os princípios de desenho universal. Os estabelecimentos devem disponibilizar pelo menos 5% do total de mesas, com no mínimo uma mesa acessível para usuário de cadeira de rodas. Essas mesas devem estar interligadas a uma rota acessível e integrada às demais, principalmente em locais de serviços e comodidades do aeroporto.

REFERÊNCIAS LEGAIS E PRESCRITIVAS: Caráter prescritivo e técnico: Decreto de no 5.296/2004 em seu art. 16 e a ABNT NBR 9050:2020 na seção 9 e 10.

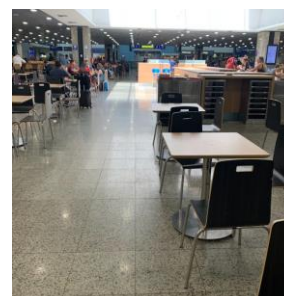


Fonte: Aeroporto Internacional de Confins (CNF) - Belo Horizonte, MG



Fonte: Aeroporto Internacional Santos Dummond (SDU) - Rio de Janeiro, RJ

1	Há mobiliários acessíveis, porém em quantidade insuficiente ou em mal estado de conservação ou estão isolados da rota acessível, causando constrangimentos aos usuários.
2	Os mobiliários acessíveis existem, estão conservados, mas não estão posicionados na rota acessível de acesso ao estabelecimento.
3	Balcões, mesas e outros mobiliários acessíveis existem, mas os balcões apresentam itens que atrapalham o acesso do cliente para conversar com o atendente ou as mesas e cadeiras estão em espaço apertado, que não permite manobra com cadeira de rodas.
4	Os mobiliários acessíveis existem, estão em plenas condições de uso, com todos os recursos de acessibilidade, porém ainda há mesas e cadeiras dispostas em rotas inacessíveis, com barreiras ou limitações de espaço.
5	Balcões, mesas e outros mobiliários acessíveis existem e atendem plenamente às necessidades em relação à altura e ao uso acessível e, além disso, estão disponibilizadas em rotas acessíveis, sem barreiras ou limitações de espaço.



Fonte: Aeroporto Internacional de Fortaleza - Pinto Martins (FOR) - Fortaleza, CE

PRESCRITO



USO

Mobiliários e equipamentos para o atendimento ou autoatendimento



8000_US: ASSENTOS E ESPAÇOS RESERVADOS NAS ÁREAS PRÓXIMAS AO CHECK-IN, PORTÕES DE EMBARQUE E DEMAIS ÁREAS DE USO

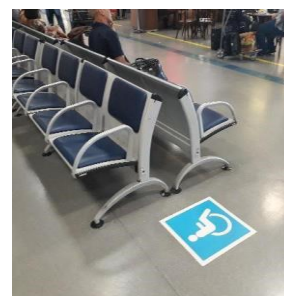
Operadores Aeroportuários | Prática de Base

DESCRIÇÃO: Nas principais áreas de espera do terminal devem ser disponibilizados: (a) Assentos reservados para uso preferencial por pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida, gestantes, lactantes e pessoas idosas ou pessoas com obesidade. Pelo menos 5% do total de assentos devem ser adequados para pessoas com obesidade, com no mínimo um assento, caso o total seja inferior a vinte assentos. Outros 10% dos assentos devem ser reservados e adequados para pessoas idosas e pessoas com mobilidade reduzida, gestantes ou lactantes, com no mínimo um assento, caso o total seja inferior a dez assentos. Os assentos devem atender às medidas específicas de altura, largura, profundidade e ângulo, conforme a seção 8.9 da ABNT NBR 9050:2020. (b) Módulos de espaço com no mínimo 0,8 m x 1,2 m ao lado dos assentos fixos (que não interfira na faixa livre de circulação) para a permanência de pessoas em cadeira de rodas, sendo que o número de módulos deve corresponder a 5% dos assentos, com no mínimo um módulo, caso o total seja inferior a vinte. (c) Tanto os assentos quanto os espaços devem ser sinalizados (com indicação do Símbolo Internacional da Acessibilidade, garantindo que haja disponibilidade. (d) Além disso, esses assentos e espaços devem estar próximos às rotas acessíveis.

REFERÊNCIAS LEGAIS E PRESCRITIVAS: Caráter prescritivo e técnico: Lei nº 13.146/2015 Além disso, a ABNT NBR 9050 seção 7 e seção 5.6.4.1 podem ser consultadas.

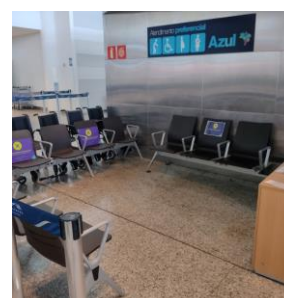


Fonte: Aeroporto Changi Singapura (SIN) - Singapura, SIN



Fonte: Aeroporto Internacional de São Paulo-Guarulhos (GRU) - São Paulo, SP

1	Existem assentos OU módulos de espaços reservados em algumas áreas de espera do terminal, atendendo parcialmente apenas aos itens (a) OU (b) da descrição.
2	Existem assentos e módulos de espaços reservados em algumas áreas de espera do terminal, atendendo parcialmente apenas aos itens (a) E (b) da descrição.
3	Existem assentos e módulos de espaços reservados em todas as principais áreas de espera do terminal, atendendo plenamente aos itens (a) e (b) da descrição, porém necessitando de melhorias nos itens (c) sinalização e (d) proximidade com rotas acessíveis.
4	Atende ao nível anterior, porém estando suficientemente próximas de rotas acessíveis, mas o item (c) "sinalização" é passível de melhorias. Requer nota igual a 2 ou 3 na prática 3500_CO.
5	Atende ao nível anterior e, além disso, são atendidas às especificações relacionadas ao item (c) "sinalização". Requer nota igual a 4 ou 5 na prática 3500_CO.



Fonte: Aeroporto Internacional de Viracopos (VCP) - Campinas, SP



8100_US: BEBEDOUROS ACESSÍVEIS

Operadores Aeroportuários | Prática de Base

DESCRIÇÃO: Dispositivos para beber água os quais possuem dimensões que permitem que pessoas usuárias de cadeira de rodas ou com baixa estatura se aproximem para utilizá-los e consigam alcançar a fonte de água de forma acessível, independente e higiênica. A identificação dos botões devem conter descrição em braille. É recomendado que os bebedouros sejam instalados com no mínimo duas alturas diferentes de bica. A bica deve ser do tipo de jato inclinado, estar localizada no lado frontal do bebedouro e também permitir a utilização de copos.

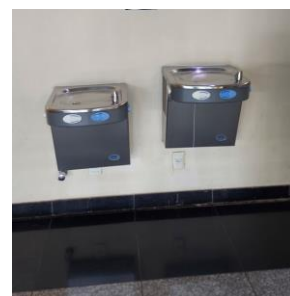
REFERÊNCIAS LEGAIS E PRESCRITIVAS: Caráter prescritivo e técnico: ABNT NBR 9050:2020 na seção 8.5.



Fonte: Aeroporto Internacional Santos Dummond (SDU) - Rio de Janeiro, RJ



Fonte: Aeroporto Internacional de Goiânia - Santa Genoveva (GYN) - Goiânia, GO



Fonte: Aeroporto Internacional de Goiânia - Santa Genoveva (GYN) - Goiânia, GO

1	Os bebedouros acessíveis estão em mal estado de conservação ou afastados de rotas acessíveis e sem sinalização.
2	Os bebedouros são instalados com no mínimo duas alturas diferentes de bica, mas não possuem os outros recursos de acessibilidade, conforme a descrição da prática.
3	Os bebedouros acessíveis apresentam todos os recursos especificados na descrição e estão localizados em rotas acessíveis.
4	Atende ao nível anterior e a localização de todos os bebedouros são sinalizadas. Requer nota igual a 2 ou 3 na prática 3000_CO.
5	Atende ao nível anterior e requer nota igual a 4 ou 5 na prática 3000_CO.

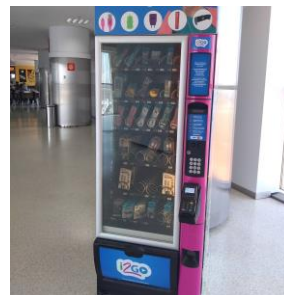


8200_US: MÁQUINAS DE VENDA E CAIXAS ELETRÔNICOS ACESSÍVEIS

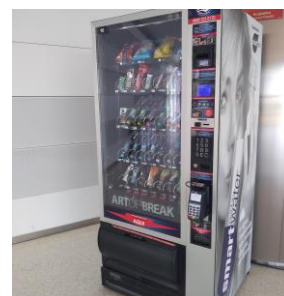
Operadores Aeroportuários | Prática de Base

DESCRIÇÃO: Caixas eletrônicos e máquinas de venda devem apresentar instruções de uso em altura acessível para pessoas usuárias de cadeiras de rodas ou com baixa estatura. Os botões devem ter informações em caracteres legíveis, em relevo e braille. Os pontos de coleta de dinheiro ou de produtos vendidos também devem ser acessíveis e estar em locais de fácil acesso para todos os usuários. Os equipamentos devem estar conectados ou próximos às rotas acessíveis do aeroporto. Dispensável por: inexistência de terminais de caixa eletrônico ou máquinas de venda

REFERÊNCIAS LEGAIS E PRESCRITIVAS: Caráter prescritivo e técnico: Decreto 5.296/2004, ABNT NBR 9050:2020 e ABNT NBR 15250.2005.



Fonte: Aeroporto Internacional de Viracopos (VCP) - Campinas, SP



Fonte: Aeroporto Internacional de Viracopos (VCP) - Campinas, SP

1	Os recursos de acessibilidade estão presentes nos caixas eletrônicos e nas máquinas de venda. Porém, com as instruções e caracteres ilegíveis, ou estão presentes em apenas alguns equipamentos.
2	Alguns equipamentos possuem alturas adequadas em todos os botões de acionamento, pagamento e retirada do item. Possuem teclas numéricas em braille e com indicações legíveis para pessoa com baixa visão.
3	Todos equipamentos possuem alturas adequadas em todos os botões de acionamento, pagamento e retirada do item. Possuem teclas numéricas em braille e com indicações legíveis para pessoa com baixa visão.
4	Atende ao nível anterior e requer nota igual a 2 ou 3 na prática 3000_CO.
5	Atende ao nível anterior e requer nota igual a 4 ou 5 na prática 3000_CO. Dispensável por: inexistência de terminais de caixa eletrônico ou máquinas de venda



Fonte: Site Acessibilidade na Prática (2022)



8300_US: SANITÁRIO ACESSÍVEL: LOCALIZAÇÃO E DISPONIBILIDADE

Operadores Aeroportuários | Prática de Base

DESCRIÇÃO: Os banheiros acessíveis devem estar amplamente sinalizados e localizados em rotas acessíveis, perto das principais áreas de circulação, próximos ou integrados às demais instalações sanitárias, evitando que estejam em locais isolados (facilitando o auxílio em casos de emergência).

REFERÊNCIAS LEGAIS E PRESCRITIVAS: Caráter prescritivo: A Lei 10.098/2000. Além disso, a ABNT NBR 9050 seção 7 e seção 5.6.4.1 podem ser consultadas.



Fonte: Aeroporto Internacional de Dublin (DUB) - Dublin, IRL



Fonte: Aeroporto Internacional Pearson de Toronto (YYZ) - Canadá, CAN

1 Banheiros em número insuficiente ou não estão localizados nas principais áreas de circulação de passageiros, em rotas acessíveis.

2 Banheiros em quantidade suficiente, porém em localização que não atende às especificações citadas na descrição.

3 Banheiros em quantidade suficiente e localização adequada.

4 Atende ao nível anterior e requer nota igual a 2 ou 3 na prática 3000_CO.

5 Atende ao nível anterior e requer nota igual a 4 ou 5 na prática 3000_CO.



Fonte: Aeroporto Internacional de Goiânia - Santa Genoveva (GYN) - Goiânia, GO



8400_US: SANITÁRIO UNISSEX ACESSÍVEL COM SUPERFÍCIE PARA TROCA DE ROUPA DE CRIANÇAS E ADULTOS

Operadores Aeroportuários | Prática de Base

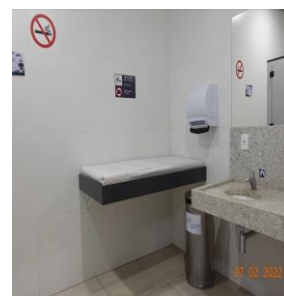
DESCRIÇÃO: Os banheiros acessíveis com fraldário devem estar localizados nas principais áreas de circulação de passageiros e possuir: (a) entrada independente, permitindo o uso assistido por pessoa do sexo oposto; (b) sanitário e pia; (c) espaço interno que permite a manobra de cadeira de rodas, com espaço mínimo livre de 1,5 m; (d) local de descarte, de acordo com as normas de acessibilidade, para atender adultos e crianças que necessitam utilizar fraldas ou similares; (e) ducha higiênica com registro para regulagem de vazão; (f) bacia infantil para uso de crianças e

de pessoas com baixa estatura; (g) trocador para crianças e adultos com superfície para troca de roupas na posição deitada, com dimensões mínimas de 0,70 m de largura por 1,80 m de comprimento e 0,46 m de altura, devendo suportar no mínimo 150 kg, e providos de barras de apoio; (h) compartimento para guardar bolsas e mochilas; (i) poltronas de amamentação; (j) itens para higiene pessoal, como sabonete, pomada de assaduras, fraldas descartáveis e lenços umedecidos.

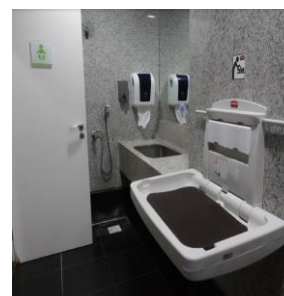
REFERÊNCIAS LEGAIS E PRESCRITIVAS: Caráter prescritivo e técnico: Artigo 10 do Decreto 5296:2004 e NBR 9050:2020, na seção 7.



Fonte: Aeroporto Internacional Tom Jobim - RIOgaleão (GIG) - Rio de Janeiro, RJ



Fonte: Aeroporto Internacional de Fortaleza - Pinto Martins (FOR) - Fortaleza, CE



Fonte: Aeroporto Internacional de Natal (NAT) - Natal, RN

1	Existem vestiários e fraldários que possuem apenas os recursos (a), (b) e (c) descritos na prática. Existe fraldário pequeno, com dimensões inferiores aos critérios mencionados na descrição da prática.
2	Atende ao nível anterior, mas também possui o recurso (d) descritos na prática.
3	Atende ao nível anterior, mas também possui os recursos (e) e (f) descritos na prática.
4	Atende ao nível anterior, mas também possui os recursos (g), (h), (i) e (j) descritos na prática. Requer nota igual a 2 ou 3 na prática 8300_US.
5	Atende ao nível anterior, também possui recurso (k) descrito na prática e, além disso, oferece (e) ducha higiênica com ajuste de temperatura. Requer nota igual a 4 ou 5 na prática 8300_US.



8500_US: SANITÁRIO COM RECURSOS PARA PESSOAS OSTOMIZADAS

Operadores Aeroportuários | Prática de Base

DESCRIÇÃO: Banheiro que facilite pessoas ostomizadas a descartarem o conteúdo das bolsas coletoras e higienizá-las adequadamente. O local deve ser exclusivo para esse público e possuir recursos como ducha higiênica, barras de apoio e vaso sanitário em altura similar à pia. Além disso, o banheiro deve disponibilizar porta objetos ou suportes para itens de mão, como bolsas ou similares, e oferecer itens de higiene pessoal, como toalhas de papel ou lenços umedecidos.

REFERÊNCIAS LEGAIS E PRESCRITIVAS: Caráter prescritivo e técnico: Artigo 10 do Decreto 5296:2004 e a NBR 9050:2020. Embora não haja uma norma específica, a NBR 9050:2020 adota, no anexo D, uma solução reportada pela Sociedade Brasileira de Ostomizados.



Fonte: Aeroporto Internacional de Fortaleza - Pinto Martins (FOR) - Fortaleza, CE

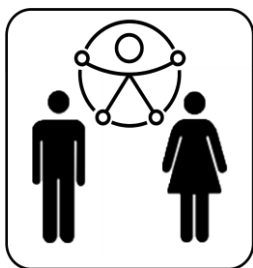


Fonte: Aeroporto Internacional de Congonhas (CGH) - São Paulo, SP

1	O banheiro apresenta alguns dos recursos mencionados na descrição, porém não funcionam ou estão em mal estado de conservação. Além disso, o banheiro está localizado apenas na área pública.
2	O banheiro possui alguns dos recursos conforme a descrição, está localizado na área pública, mas não tem acesso exclusivo.
3	O banheiro apresenta quase todos os recursos mencionados na descrição, mas está localizado apenas na área pública.
4	O banheiro apresenta todos os recursos mencionados na descrição, mas está localizado apenas na área pública.
5	Os banheiros apresentam todos os recursos mencionados na descrição, e estão localizados na área pública e na área restrita do aeroporto.



Fonte: Site Ostomizados & Cia: Regulamentação de banheiros públicos adaptados para ostomizados (2022)



8600_US: SANITÁRIO ACESSÍVEL: LAYOUT E EQUIPAMENTOS

Operadores Aeroportuários | Prática de Base

DESCRIÇÃO: O layout de um banheiro acessível deve garantir que todas as pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida possam utilizá-lo. Para a instalação de bacias sanitárias devem ser previstas áreas de transferência lateral, perpendicular e diagonal. As bacias e assentos em sanitários acessíveis não podem ter abertura frontal. As instalações sanitárias devem ser acessíveis com vaso sanitário em altura de 0,46 m com assento, com piso antiderrapante, barras de apoio, descarga e torneira ao alcance do usuário, botão de emergência e acessórios como porta-objetos, cabides, saboneteiras e toalheiros. Além disso, a lixeira não pode ser acionada por pedal e deve estar posicionada fora da área de manobra. Os banheiros acessíveis também devem possuir entrada independente, possibilitando que uma pessoa com deficiência acompanhada de uma pessoa do sexo oposto possa utilizar a instalação sanitária. É recomendável que esses banheiros sejam dotados de ducha higiênica e, ainda, quando da existência de mais de um sanitário acessível, a segunda unidade apresente layout simetricamente oposto (invertida).

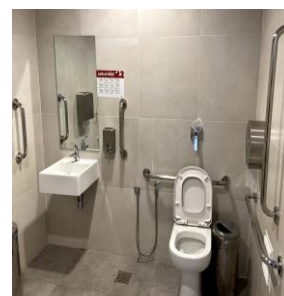
REFERÊNCIAS LEGAIS E PRESCRITIVAS: Caráter prescritivo e técnico: A Lei 10.098/2000. Além disso, a ABNT NBR 9050 seção 7 e seção 5.6.4.1 podem ser consultadas.



Fonte: Aeroporto Internacional de Belém/Val-de-Cans - Júlio César Ribeiro (BEL) - Belém, PA



Fonte: Aeroporto Internacional de Brasília (BSB) - Brasília, DF



Fonte: Aeroporto Internacional de Florianópolis - Hercílio Luz (FLN) - Florianópolis, SC

1	Acessíveis a todas as instalações pelos dois lados (esquerda e direita), espaço de manobrar a cadeira, piso antiderrapante, barras de apoio, acionamento de descarga, torneiras adequadas e com as bacias e assentos sem a abertura frontal. Porém, a entrada não é independente (apresentando restrição por sexo) e não apresenta todos os acessórios.
2	Atende ao nível anterior, porém apresentando acessórios: porta-objeto, cabides, saboneteiras e toalheiros. Contudo, a entrada não é independente (apresentando restrição por sexo).
3	Atende ao nível anterior, porém sem restrição por gênero, com entrada independente, permitindo acompanhante/auxiliar do sexo oposto. Há botão de emergência e acessórios como porta-objeto, cabides, saboneteiras, toalheiros e lixeira sem acionamento por pedal.
4	Atende ao nível anterior e, além disso, o sanitário deve ser equipado com descargas acionadas por alavancas, sensores eletrônicos ou dispositivos equivalentes que não exijam esforço excessivo (máx. de 23 N). Ademais, as torneiras com ciclo automático devem possuir ciclo de fechamento adequado (de 10 s a 20 s). Requer nota igual a 2 ou 3 na prática 8300_US.
5	Atende ao nível anterior. Requer nota igual a 4 ou 5 na prática 8300_US.



8700_US: ÁREAS DEDICADAS PARA AS NECESSIDADES FISIOLÓGICAS DE ANIMAIS (CÃO GUIA, CÃO DE ASSISTÊNCIA E OUTROS).

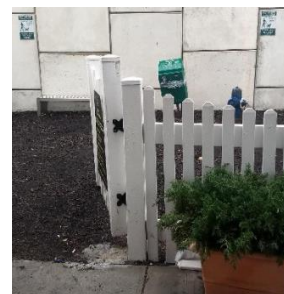
Operadores Aeroportuários | Prática de Base

DESCRIÇÃO: Locais externos ou internos/salas nos terminais do aeroporto, incluindo as áreas restritas de embarque e desembarque, devem contemplar áreas especificamente projetadas para acomodar usuários que viajam ou que estejam com animais de serviço ou de apoio emocional. Essas áreas devem ser acessíveis (piso nivelado, iluminação adequada, etc.) e devem ser disponibilizados locais para as necessidades fisiológicas desses animais. A assistência dos funcionários deve estar disponível mediante solicitação do passageiro.

REFERÊNCIAS LEGAIS E PRESCRITIVAS: Esta prática não é prescritiva. No entanto, existem recomendações sobre a importância desse tipo de espaço no Manual da ACI, 2018, Airports & Persons with Disabilities HANDBOOK, Fifth Edition.



Fonte: Apresentação do Programa de Acessibilidade do Aeroporto Internacional de Florianópolis - Hercílio Luz (FLN) - Florianópolis, SC

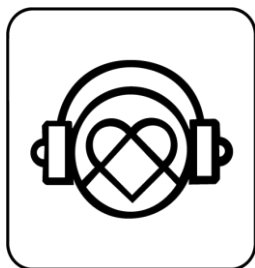


Fonte: Aeroporto Internacional de Nova York (JFK) - Nova York, EUA

1	O espaço existente não oferece infraestrutura adequada: sinalização, acessibilidade ou segurança para utilização.
2	Há um único local em área externa do terminal designado como área de alívio para animais que acompanham os passageiros, mas não há sinalização adequada para que o passageiro localize essa área.
3	Existem espaços adequados e áreas para atender as necessidades fisiológicas, no entanto não estão em espaços com rotas acessíveis ou não estão na área restrita do aeroporto.
4	Existem espaços adequados e áreas para atender as necessidades fisiológicas, inclusive em áreas restritas do aeroporto, no entanto não estão bem localizados/sinalizados.
5	Existem espaços adequados e sinalizados, especialmente nas áreas restritas.



Fonte: Aeroporto Internacional de Florianópolis - Hercílio Luz (FLN) - Florianópolis, SC



8800_US: SALA SENSORIAL

Operadores Aeroportuários | Prática de Base

DESCRIÇÃO: A sala sensorial é um tipo de ambiente dedicado às pessoas com deficiências sensoriais ou cognitivas, que demandam amenizar os efeitos causados pelos diversos estímulos existentes no aeroporto. Funciona como um local de relaxamento e regulação, possuindo recursos diversos que promovam estímulos perceptivos (visuais, olfativos, auditivos e táteis). Esse espaço é normalmente instalado no salão de embarque, perto de pontos de auxílio e banheiros, e pode disponibilizar funcionários treinados para acompanhar os passageiros e acompanhantes.

REFERÊNCIAS LEGAIS E PRESCRITIVAS: Caráter técnico: Manual da Airports Council International (ACI): Airports & Persons with Disabilities Handbook Fifth Edition, 2018. E, um dos manuais da Civil Aviation Authority (CAA): CAP 1629 - Supporting people with hidden disabilities at UK airports, 2018.



Fonte: Aeroporto Internacional de Florianópolis - Hercílio Luz (FLN) - Florianópolis, SC



Fonte: Aeroporto Internacional de Florianópolis - Hercílio Luz (FLN) - Florianópolis, SC

1 O aeroporto possui sala sensorial, mas em lounges ou áreas vip com custo adicional ao passageiro.

1

2 O aeroporto possui sala sensorial na área pública, porém os recursos disponibilizados são limitados ou proporcionam poucos estímulos sensoriais: um ou dois dos estímulos auditivo, olfativo, visual ou tátil.

2

3 O aeroporto possui sala sensorial na área restrita, porém os recursos disponibilizados são limitados ou proporcionam poucos estímulos sensoriais: um ou dois dos estímulos auditivo, olfativo, visual ou tátil.

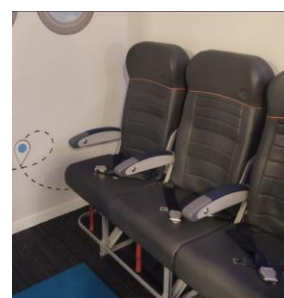
3

4 O aeroporto possui sala sensorial na área restrita, os recursos disponibilizados proporcionam vários estímulos sensoriais: auditivo, olfativo, visual ou tátil.

4

5 Atende ao nível anterior e, além disso, há funcionário para acompanhar os passageiros e respectivos acompanhantes durante a utilização do espaço.

5



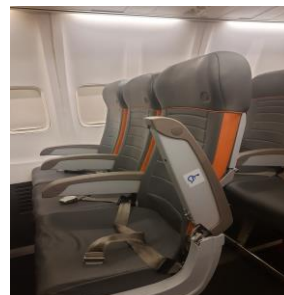
Fonte: Aeronave GOL Aeroporto Internacional de Macapá (MCP) - Macapá, AP



8900_US: ASSENTOS PREFERENCIAIS NAS AERONAVES, COM APOIO DE BRAÇO ESCAMOTEÁVEL, CONFIGURADOS E DIMENSIONADOS PARA ACESSIBILIDADE

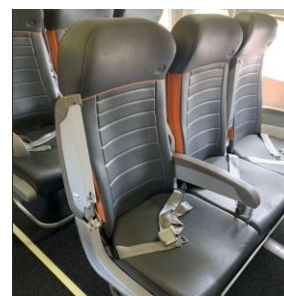
Operadores Aéreos | Prática Corporativa

DESCRIÇÃO: Passageiros com deficiência motora têm prioridade para ocupar os assentos junto ao corredor, localizados em fileiras próximas às portas principais de embarque e desembarque da aeronave e dos lavatórios, o mais próximo possível das saídas. Esses assentos devem ser dotados de descansos de braço móveis, sendo vedada a localização nas saídas de emergência. Caso o passageiro tenha limitações articulares nos joelhos que impeçam a manutenção da perna flexionada, o operador aéreo deve alocá-lo em fileiras com espaços extras ou assentos dotados de dispositivos específicos, se disponíveis, em local compatível com a classe escolhida e o bilhete aéreo adquirido. Aeronaves com 30 (trinta) ou mais assentos deverão ter, pelo menos, a metade dos assentos de corredor com descanso de braço móvel.



Fonte: Site Melhores Destinos (2022)

REFERÊNCIAS LEGAIS E PRESCRITIVAS: Caráter prescritivo e técnico: A Lei 10.048/2000 e a Resolução 280/2013 - (Seção V e Anexo II) da ANAC. Além disso, a ABNT NBR 9050 nos itens 4.7 e 8.9 pode ser consultada.



Fonte: Aeroporto Internacional Presidente Itamar Franco (IZA) - Goiânia, MG

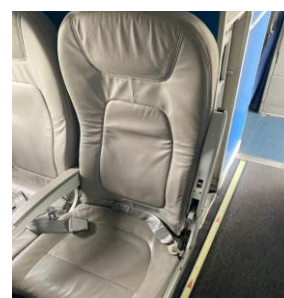
1 Em 25% a 50% das aeronaves verificam-se os requisitos estabelecidos na descrição da prática.

2 Mais de 50% até 75% das aeronaves apresentam os requisitos estabelecidos na descrição da prática.

3 Todas aeronaves com 30 (trinta) ou mais assentos possuem, pelo menos, a metade dos assentos de corredor com descanso de braço móvel.

4 Todas aeronaves operadas pela empresa possuem, pelo menos, a metade dos assentos de corredor com descanso de braço móvel.

5 Todas aeronaves operadas pela empresa possuem a totalidade dos assentos de corredor com descanso de braço móvel, exceto aqueles que apresentem restrições de segurança.



Fonte: Aeronave GOL Aeroporto Internacional de Macapá (MCP) - Macapá, AP



USO

Espaços preferenciais e ambientes dedicados ao atendimento e espera de pessoas com deficiência, acompanhantes e animais de serviço



9000_US: ENFERMARIA E EQUIPAMENTOS DE EMERGÊNCIA ACESSÍVEIS

Operadores Aeroportuários | Prática de Base

DESCRIÇÃO: A enfermaria do Sistema de Resposta à Emergência Aeroportuária (SREA) deve atender a todos: ter entradas e portas acessíveis, possuir equipamentos de emergência acessíveis e profissionais preparados para atender pessoas com deficiência e mobilidade reduzida. Banheiros e espaços de espera associados à enfermaria também devem atender aos requisitos de acessibilidade.

REFERÊNCIAS LEGAIS E PRESCRITIVAS: Caráter técnico: Resolução 234 ANAC itens 5 e 6. Além disso, a ABNT NBR 9050:2020 na seção 10.10 discorre sobre recomendações para serviços de saúde.



Fonte: Aeroporto Internacional Afonso Pena (CWB) - Curitiba, PR



Fonte: Aeroporto Internacional Tom Jobim - RIOgaleão (GIG) - Rio de Janeiro, RJ

1	Existe enfermaria, mas a entrada não é acessível ou não há profissionais preparados para atender pessoas com deficiência e mobilidade reduzida, ou ainda, não há banheiros e espaços de espera associados à enfermaria que atendam aos requisitos de acessibilidade.
2	Na enfermaria a entrada é acessível e há profissionais preparados para atender pessoas com deficiência e mobilidade reduzida. No entanto, não há banheiros e espaços de espera associados à enfermaria que atendam aos requisitos de acessibilidade.
3	Atende ao nível anterior e, além disso, há banheiros e espaços de espera associados à enfermaria que atendam aos requisitos de acessibilidade. Porém, esses banheiros não são independentes, restringindo acesso de pessoas acompanhantes/auxiliares do sexo oposto.
4	Atende ao nível anterior e os banheiros possuem entrada independente, permitindo privacidade e acompanhante/auxiliar do sexo oposto.
5	Atende ao nível anterior e, além disso, possui profissionais capacitados para atendimento de emergências psicológicas, dado que um ambiente aeroportuário pode emanar problemas de saúde comuns numa viagem àqueles com predisposição como ansiedade, estresse, medo de voar ou outro tipo de comportamento neurodivergente.



Fonte: Aeroporto Internacional Santos Dummond (SDU) - Rio de Janeiro, RJ

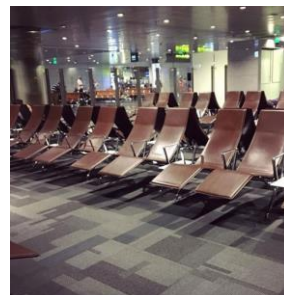


9100_US: ESPAÇOS TRANQUILOS E SILENCIOSOS COM BAIXA EXPOSIÇÃO A ESTÍMULOS SENSORIAIS

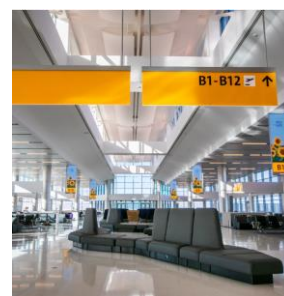
Operadores Aeroportuários | Prática de Base

DESCRIÇÃO: Os espaços silenciosos podem ser instalados no aeroporto para permitir que alguns passageiros evitem estímulos sensoriais gerados por locais com aglomerações ou movimentados, luzes ofuscantes ou ruídos. Esses espaços são dedicados, principalmente, para situações de longa permanência no aeroporto. Devem estar localizados próximos aos banheiros e pontos de assistência, apresentar sinalizações que enfatizem a adoção de comportamentos silenciosos e serem encontrados seguindo rotas alternativas às vias de acesso, devidamente sinalizadas, mais silenciosas e menos estressantes. O oferecimento desses espaços não substitui políticas de manutenção de ambientes livres de poluição sonora e visual.

REFERÊNCIAS LEGAIS E PRESCRITIVAS: Esta prática não é prescritiva. No entanto, órgãos regulamentadores da aviação civil internacional como a Civil Aviation Authority (CAA), recomendam essa prática, especialmente no manual CAP 1629: Supporting people with hidden disabilities at UK airports. e no Airports & Persons with Disabilities Handbook Fifth Edition.



Fonte: Portal Frankfurt Airport (2022)



Fonte: Portal Sleeping in Airport (2022)

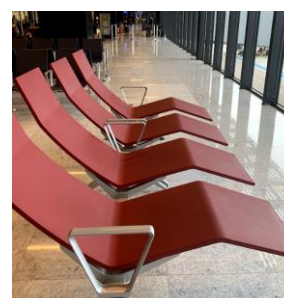
1 O aeroporto possui espaços tranquilos e silenciosos, mas em lounges e áreas vip com custo adicional ao passageiro.

2 O aeroporto possui esses espaços, porém não há sinalização na rota até esses locais. Além disso, o próprio espaço também não é sinalizado para amenizar ruídos.

3 O aeroporto disponibiliza esses espaços dedicados a passageiros com sensibilidades (neurodiversos). São sinalizados como áreas que devem manter silêncio. Porém, não há sinalização que oriente o passageiro como chegar até o local.

4 O aeroporto disponibiliza um ou mais espaços desse tipo aos passageiros, devidamente sinalizados como locais silenciosos, e apresentando rotas de acesso alternativas às vias principais de circulação, também sinalizadas como rotas tranquilas. Além disso, esses ambientes estão próximos aos banheiros e pontos de auxílio.

5 Atende o nível anterior e, além disso, esses espaços possuem instalações equipadas para promover o relaxamento durante os períodos de espera, como assentos confortáveis com características similares a sofás ou camas, por exemplo, além de painéis visualmente acessíveis para que o passageiro ou acompanhante acompanhem o horário do voo.



Fonte: Aeroporto Internacional de Florianópolis - Hercílio Luz (FLN) - Florianópolis, SC

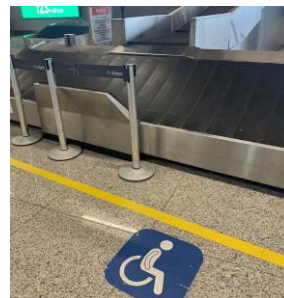


9200_US: ÁREAS DEDICADAS PARA RETIRADA DE MALA/BAGAGEM PELO PASSAGEIRO COM DEFICIÊNCIA OU MOBILIDADE REDUZIDA

Operadores Aeroportuários | Prática de Base

DESCRIÇÃO: Deve haver uma área livre próxima à esteira de bagagem, destinada às pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida, possibilitando o acesso às próprias bagagens. O espaço disponível para cada usuário de cadeira de rodas deve ter no mínimo o tamanho do módulo de referência de 0,8 m x 1,2 m. Ademais, a sinalização deve estar em conformidade com os requisitos normativos.

REFERÊNCIAS LEGAIS E PRESCRITIVAS: Caráter prescritivo e técnico: ABNT NBR 9050:2020 a partir da seção 5.2. Além disso, na mesma norma, nos itens 4.2.2 e 4.3.



Fonte: Aeroporto Internacional de Goiânia - Santa Genoveva (GYN) - Goiânia, GO



Fonte: Aeroporto Internacional de Florianópolis - Hercílio Luz (FLN) - Florianópolis, SC



Fonte: Aeroporto Internacional de Goiânia - Santa Genoveva (GYN) - Goiânia, GO

1	A área está sinalizada, no piso OU por meio de placas provisórias, porém possui obstruções ou barreiras ao passageiro, tanto na rota quanto no espaço em si, sendo este insuficiente.
2	A área está sinalizada, no piso OU por meio de placas provisórias, porém o espaço não atende aos critérios conforme a descrição da prática.
3	O espaço favorece o acesso sem barreiras ou obstruções para a retirada da bagagem com segurança, porém esse espaço não está conectado à rota acessível.
4	Atende ao nível anterior, além de estar conectado a rota acessível. Requer nota igual a 2 ou 3 na prática 3500_CO.
5	Atende ao nível anterior e requer nota igual a 4 ou 5 na prática 3500_CO.



UFSCar

USP

MINISTÉRIO DE
PORTOS E
AEROPORTOS

MINISTÉRIO DOS
DIREITOS HUMANOS
E DA CIDADANIA

GOVERNO FEDERAL
BRASIL
UNIÃO E RECONSTRUÇÃO